

# Parte 5

## Documentazione dell'apprendimento

Version 1.1  
29.6.2016

# Guida alla documentazione dell'apprendimento

## **Senso e obiettivo**

L'articolo 12 dell'ordinanza sulla formazione professionale di base per operatrice/operatore al dialogo con la clientela AFC stabilisce, in merito alla documentazione dell'apprendimento, le seguenti indicazioni:

1. l'apprendista è tenuto a stendere una documentazione dell'apprendimento che riporti costantemente tutte le mansioni svolte, le capacità acquisite e le esperienze maturate all'interno dell'azienda.
2. il formatore o la formatrice professionale deve controllare e firmare la documentazione ogni semestre e discuterla con l'apprendista almeno una volta ogni semestre.
3. il formatore o la formatrice deve cristallizzare il grado di formazione raggiunto dall'apprendista stilando un relativo rapporto.

La documentazione dell'apprendimento ha lo scopo di coadiuvare l'apprendista a fissare e a riconsiderare importanti flussi di lavoro mediante la loro descrizione per iscritto, portandolo a ripetere, approfondire ed ampliare le conoscenze. Per il formatore la documentazione dell'apprendimento è uno strumento atto ad analizzare il processo formativo e ad assicurarne gli standard qualitativi.

## **Pianificazione dei semestri**

La formazione di base per gli operatori al dialogo con la clientela prevede una pianificazione dei semestri con tutte le situazioni lavorative previste e i relativi obiettivi di valutazione.

Il piano di formazione con tutti gli obiettivi di valutazione contiene nella forma completa la panoramica degli obiettivi di valutazione per tutti i luoghi di apprendimento (parte 3 del programma di tirocinio).

## **Contenuto della documentazione dell'apprendimento**

Nella documentazione dell'apprendimento sono contenuti tutti gli obiettivi aziendali di valutazione. Tuttavia questi non sono da considerare individualmente, bensì da porre in relazione con gli obiettivi di valutazione della scuola professionale e dei corsi interaziendali.

La pianificazione considera l'interazione dei tre luoghi di formazione e una cronologia stabilita. Per questo motivo si consiglia di considerare le pianificazioni semestrali.

## **Stesura della documentazione dell'apprendimento**

La documentazione dell'apprendimento serve all'apprendista, accanto al rapporto sulla formazione, come strumento per ricevere un riscontro. L'organizzazione è un compito demandato all'apprendista. L'aspetto importante è documentare le mansioni svolte durante tutto il semestre affinché alla fine del semestre (data di consegna) siano già disponibili i primi contenuti.

Nel caso in cui non fosse possibile rispettare la sequenza cronologica dei piani semestrali, l'apprendista potrebbe apporre una nota con la relativa motivazione.

E' previsto che delle situazioni lavorative possano essere analizzate preliminarmente oppure recuperate in seguito. Ai fini valutativi è sufficiente fornire una chiara motivazione.

Al termine della formazione di base tutte le situazioni lavorative devono essere documentate

## **Tipo di documentazione**

Per ogni Situazione di lavoro sono previsti da ½ foglio fino ad un massimo di 2 fogli formato A4. I rapporti sull'esperienza acquisita possono essere corredati da testo, grafici, foto, disegni ecc.

Si consiglia di mostrare costantemente i risultati al responsabile della formazione professionale per avere un suo responso. Così facendo sarà possibile ricevere un'impressione su ciò che dovrà contenere la documentazione dell'apprendimento.

L'apprendista è personalmente responsabile della documentazione, sebbene sia previsto richiedere aiuto attraverso la discussione dei progressi di apprendimento con il proprio tutor e lo scambio di informazioni con altri collaboratori. Tutto questo può dare degli spunti molto preziosi.

E' opportuno prestare attenzione alla correttezza linguistica e sforzarsi di renderla di buona qualità utilizzando Word per il controllo ortografico, mentre per la terminologia specialistica si consiglia di consultare il proprio responsabile della formazione professionale.

Un esempio di una Situazione di lavoro è riportato sulla pagina successiva.

## 4. ambito di competenza / 2° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

3.5.1.2. / (5.3.3.1.)

**Situazione di lavoro:**

Grazie alla registrazione di colloqui avvenuti posso fare una riflessione personale e ottimizzare la qualità del dialogo.

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## Consigli per gli apprendisti

- Pianificare tempestivamente la documentazione e i dati contenuti...
- Aggiornare regolarmente le annotazioni e i dati che consentano un'interpretazione e un'esposizione completa di ciò che è stato vissuto e appreso
- Preparare una lista di controllo di ciò che è necessario per la stesura della documentazione dell'apprendimento e per l'inserimento dei relativi dati.
- Esporre in modo esaustivo le esperienze acquisite in frasi brevi e incisive (nessun romanzo)
- Integrare le annotazioni con foto, immagini e schizzi.
- Descrivere precisamente le mansioni svolte nell'azienda (collegamento con la pratica) in cui venga evidenziato un collegamento personale con ciò che, durante l'apprendimento, è risultato facile o difficile. Il rapporto deve essere redatto facendo emergere contemporaneamente il proprio punto di vista collegato alla parte specialistica.
- Essere creativi nella stesura della documentazione conferendole un carattere personale.
- Richiedere i documenti necessari per la registrazione di dati (liste, campioni, esempi, piani)
- Controllare il completamento e la completezza del dato.
- Evitare di copiare trattati specialistici da libri, colleghi o da internet.
- La stesura della documentazione dell'apprendimento deve essere tale da consentirne l'utilizzo come opera miliare di consultazione.
- In caso di dubbi chiedere al formatore/alla formatrice professionale.

# 1. ambito di competenza / 1° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.1.1.3. / 1.1.3.2.

**Situazione di lavoro:**

Conosco la visione, la missione e la carta dei valori dell'azienda e riesco ad applicarle nel quotidiano.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione..

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 1° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Obiettivo/i di valutazione:

1.1.3.1

Situazione di lavoro:

So come mi devo porre nell'ambiente professionale ed interagisco con cortesia con i miei superiori, con i colleghi del mio gruppo di lavoro e con altri colleghi

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____



# 1. ambito di competenza / 1° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.2.1.1. / 1.2.1.2. / 2.1.1.1.

**Situazione di lavoro:**

So organizzare in autonomia e in modo ottimale la mia postazione di lavoro in modo tale da avere prontamente accesso a tutti i mezzi di supporto per svolgere speditamente le mansioni affidatemi.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 1° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.5.1.2. / 1.5.1.3.

**Situazione di lavoro:**

Conosco i segnali non verbali, so interpretarli, valutarli opportunamente e di conseguenza adeguare il mio comportamento.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 1° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.4.2.1. / 1.5.3.1. / 1.6.2.2. / 5.2.3.1.

**Situazione di lavoro:**

So cosa significa essere orientati al servizio e adeguo il mio comportamento verso i clienti interni ed esterni.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 1° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.6.3.1. / 1.7.1.3.

**Situazione di lavoro:**

Conosco le possibili situazioni di conflitto e so come intervenire in modo positivo.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 1° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.4.3.1. / 1.4.4.1.

**Situazione di lavoro:**

**Mi interessa l'apprendimento di nuove conoscenze e partecipo attivamente e positivamente alla vita del team.**

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 1° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.1.3. / 2.1.2.2. / 2.1.4.1.

**Situazione di lavoro:**

**Sono in grado di aprire e gestire positivamente un colloquio con il cliente rispettando le direttive aziendali e mi rivolgo all'interlocutore chiamandolo per nome.**

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 1° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.4.2. / 2.5.3.1. / 3.6.1.5.

**Situazione di lavoro:**

So cogliere velocemente i desideri del cliente, iniziare e pilotare di conseguenza il colloquio e fissare in forma scritta i punti salienti.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 1° semestre

### Acquisizione di clienti

Obiettivo/i di valutazione:

2.3.2.1.

Situazione di lavoro:

So elencare e descrivere chiaramente i servizi e i prodotti offerti dal mio datore di lavoro.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____



## 3. ambito di competenza / 1° semestre

### Assistenza alla clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

3.1.1.2. / 4.1.4.2. / 5.2.2.2.

**Situazione di lavoro:**

Conosco le diverse tecniche di formulazione delle domande per cogliere le richieste del cliente e so ascoltare in modo proattivo.

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 3. ambito di competenza / 1° semestre

### Assistenza alla clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

3.6.1.1. / 3.6.1.4.

**Situazione di lavoro:**

So passare le chiamate in modo professionale ed organizzare il tempo di attesa per il cliente in modo piacevole.

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 1° semestre

### Fidelizzazione della clientela

Obiettivo/i di valutazione:

4.5.2.1. / 4.5.2.2.

Situazione di lavoro:

Conosco i vantaggi e gli svantaggi dei nostri prodotti e servizi.

So come informarmi sui nuovi prodotti e sono in grado di proporre delle sintesi scritte..

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 1° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

4.1.3.1. / 4.1.4.2. / 5.3.1.1. / 5.3.2.1. / 5.3.2.2.

**Situazione di lavoro:**

Conosco i destinatari dei nostri prodotti, so carpire i desideri del cliente e adeguare di conseguenza il colloquio.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 1° semestre

### Fidelizzazione della clientela

Obiettivo/i di valutazione:

4.2.4.1. / 4.2.4.2.

Situazione di lavoro:

So riconoscere i segnali inviati dal cliente, in caso di insoddisfazione e so esprimere in forma scritta (tramite messaggi di posta elettronica o lettera) la mia comprensione per un reclamo.  
 Conosco delle formulazioni adeguate per rassicurare il cliente.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 5. ambito di competenza / 1° semestre

### Riacquisizione di clienti

Obiettivo/i di valutazione:

5.4.2.3. / 5.4.3.1.

Situazione di lavoro:

Indipendentemente dal suo svolgimento, sono in grado di concludere un colloquio positivamente e seguendo le indicazioni aziendali.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	

## 6. ambito di competenza / 1° semestre

### Impiego di impianti di comunicazione e di sistemi ausiliari

**Obiettivo/i di valutazione:**

6.1.1.1. / 6.1.2.1. / 6.2.1.1. / 6.3.1.1. / 6.4.1.1. / 6.4.2.1. / 6.4.3.2. / 6.4.4.1.

**Situazione di lavoro:**

Conosco gli strumenti di lavoro e di supporto in mio possesso e so come utilizzarli al meglio.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 7. ambito di competenza / 1° semestre

### Rispetto di disposizioni e prescrizioni

**Obiettivo/i di valutazione:**

7.1.1.1. / 7.1.2.2. / 7.1.3.2. / 7.3.1.2.

**Situazione di lavoro:**

Conosco le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro, alla tutela della salute e dell'ambiente e so come rispettarle.

Conosco le conseguenze nel caso in cui non vengano rispettate le disposizioni relative alla sicurezza sul lavoro, alla tutela della salute e dell'ambiente.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____



## 7. ambito di competenza / 1° semestre

### Rispetto di disposizioni e prescrizioni

Obiettivo/i di valutazione:

7.3.1.2. / 7.3.4.1.

Situazione di lavoro:

Conosco le norme che regolano la protezione dei dati e so valutare se le rispetto..

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 7. ambito di competenza / 1° semestre

### Rispetto di disposizioni e prescrizioni

**Obiettivo/i di valutazione:**

7.2.1.1. / 7.2.3.1. / 7.3.1.2. / 7.4.1.1. / 7.4.1.2.

**Situazione di lavoro:**

Conosco le disposizioni aziendali e le indicazioni specifiche proposte dai datori di lavoro. So come reperire queste informazioni e so valutare se le rispetto.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 2° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.1.4.1. / 1.6.4.1.

**Situazione di lavoro:**

So dove reperire le informazioni sul comportamento, gli atteggiamenti e le regole sull'abbigliamento e sono in grado, sulla base di queste informazioni, di valutare il mio comportamento e, se necessario, di modificarlo assicurandomi di rappresentare positivamente la mia azienda.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 2° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.2.4.1. / 1.3.1.1. / 1.3.3.1. / 1.3.3.2. / 1.4.1.1.

**Situazione di lavoro:**

So utilizzare al meglio i miei strumenti di lavoro e gestire la mia postazione di lavoro con lungimiranza.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 2° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Obiettivo/i di valutazione:

1.6.2.2.

Situazione di lavoro:

So organizzare e sintetizzare sia in forma scritta che orale le informazioni in mio possesso in modo chiaro.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 2° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**  
 1.4.5.1. / 3.5.2.1. / 3.5.2.2.

**Situazione di lavoro:**  
 Conosco il mio profilo e la funzione affidatami e so collocare le mansioni affidatemi nel contesto generale dell'organizzazione dei Contact Center.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/>
raggiunto <input type="checkbox"/>	pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/>
raggiunto <input type="checkbox"/>	pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 2° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Obiettivo/i di valutazione:

1.5.3.2.

Situazione di lavoro:

Conosco le regole del feedback, so applicarle in modo intelligente e richiedere il feedback in modo proattivo.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 2° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Obiettivo/i di valutazione:

1.4.5.2. / 1.5.3.2.

Situazione di lavoro:

Conosco le dinamiche di squadra e i relativi ruoli e so spiegarle. Conosco il mio ruolo all'interno del team.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____



## 2. ambito di competenza / 2° semestre

### Acquisizione di clienti

Obiettivo/i di valutazione:

2.2.1.1. / 2.3.2.1.

Situazione di lavoro:

So cogliere i desideri del cliente e pilotare di conseguenza il colloquio.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 2° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.1.2. / 2.1.2.2. / 2.2.1.2. / 2.5.1.2. 7 2.4.2.2. / 2.4.2.3.

**Situazione di lavoro:**

So imbastire un colloquio in modo tale che risulti interessante, informativo ed efficiente, rispettando le disposizioni aziendali.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 2° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**  
 2.5.1.1. / 2.5.3.1. / 3.3.2.3.

**Situazione di lavoro:**  
 So come raccogliere correttamente, reperire ed eventualmente correggere le indicazioni del cliente.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 2° semestre

### Acquisizione di clienti

Obiettivo/i di valutazione:

2.6.1.1.

Situazione di lavoro:

Riesco a cogliere e introdurre i segnali per terminare un colloquio.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 3. ambito di competenza / 2° semestre

### Assistenza alla clientela

Obiettivo/i di valutazione:

3.2.1.4.

Situazione di lavoro:

Sono in grado di condurre un colloquio in un clima sereno.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 3. ambito di competenza / 2° semestre

### Assistenza alla clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

3.4.1.2. / 3.4.3.1. / 3.5.3.1. / 3.5.3.2. / 3.5.3.3. / 3.5.4.2.

**Situazione di lavoro:**

Colgo la richiesta del cliente e argomento adeguatamente.

Conosco diverse tipologie di cliente e le relative reazioni disparate.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 3. ambito di competenza / 2° semestre

### Assistenza alla clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.1.3.2. / 3.4.2.1. / 3.4.3.2.

**Situazione di lavoro:**

So descrivere i processi in relazione a istruzioni, condizioni generali di vendita e disposizioni.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/>
raggiunto <input type="checkbox"/>	pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
<b>cosa</b>	<b>scadenza</b>
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/>
raggiunto <input type="checkbox"/>	pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista

## 3. ambito di competenza / 2° semestre

### Assistenza alla clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

**3.3.1.1. / 3.3.1.2. / 3.3.1.3. / 3.3.3.1. / 3.3.4.1.**

**Situazione di lavoro:**

**So riconoscere e correggere gli errori nei dati del cliente e spiegarli in modo chiaro come fare ad eliminarli.**

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____



## 3. ambito di competenza / 2° semestre

### Assistenza alla clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

**3.7.1.1. / 4.6.1.1.**

**Situazione di lavoro:**

**So condurre un colloquio, assistendo e fidelizzando il cliente attraverso la discussione di argomenti critici, nella lingua locale e in una lingua straniera e acquisire informazioni in forma scritta.**

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	

## 4. ambito di competenza / 2° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

4.1.1.3. / 4.5.1.2. / 4.5.3.2. / 4.5.4.1. / 4.5.5.1. / 4.5.5.2.

**Situazione di lavoro:**

Fornisco al cliente ulteriori informazioni utili e so come sorprenderlo/sbalordirlo.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 2° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

4.3.1.1. / 4.3.2.3. / 4.3.3.2. / 5.2.1.1.

**Situazione di lavoro:**

Conosco le fasi del reclamo e sono in grado di condurre colloqui neutrali, di tranquillizzare il cliente e di intervenire in modo positivo.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 2° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

4.3.1.1. /5.4.1.1. / 5.4.1.2.

**Situazione di lavoro:**

So fare la sintesi di un colloquio e dare delle scadenze vincolanti.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 2° semestre

### Fidelizzazione della clientela

Obiettivo/i di valutazione:

3.5.1.2. / (5.3.3.1.)

Situazione di lavoro:

Grazie alla registrazione di colloqui avvenuti posso fare una riflessione personale e ottimizzare la qualità del dialogo.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 3° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Obiettivo/i di valutazione:

1.6.1.1.

Situazione di lavoro:

Conosco le varianti di feedback e sono in grado di utilizzarle pienamente.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 3° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Obiettivo/i di valutazione:

1.6.2.2.

Situazione di lavoro:

Accompagno i visitatori in azienda e sono in grado di fornire loro chiare informazioni sull'azienda, i servizi e i processi, strutturando la presentazione in modo ottimale e competente..

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 3° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.2.2./2.1.3.1./2.1.4.1./2.4.1.1./2.4.4.2./2.7.1.1.

**Situazione di lavoro:**

Sono interessato a conoscere le esigenze del cliente e a circoscriverle utilizzando gli strumenti di supporto.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____



## 2. ambito di competenza / 3° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.4.2./2.3.1.1./2.3.1.2.

**Situazione di lavoro:**

**Spiego al cliente come procedere e so argomentare in modo chiaro attendendomi alle disposizioni aziendali.**

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 3° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.4.2./2.1.4.3./2.2.1.1./2.6.3.1.

**Situazione di lavoro:**

So capire quando il cliente desidera comprare, argomento in modo convincente e fornisco adeguate delucidazioni sui prodotti.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 3. ambito di competenza / 3° semestre

### Assistenza alla clientela

Obiettivo/i di valutazione:

3.1.1.4.

Situazione di lavoro:

So affrontare le osservazioni avanzate dai clienti.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 3. ambito di competenza / 3° semestre

### Assistenza alla clientela

Obiettivo/i di valutazione:

3.1.1.4./3.4.4.1.

Situazione di lavoro:

So affrontare le richieste e i reclami del cliente e reagire in modo adeguato sia in forma scritta che orale.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 3° semestre

### Fidelizzazione della clientela

Obiettivo/i di valutazione:

4.2.1.2.

Situazione di lavoro:

In seguito ad un'analisi situazionale so fornire delucidazioni e offrire soluzioni.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 3° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

4.2.1.2./4.4.1.1./4.4.1.2.

**Situazione di lavoro:**

In caso di disdetta so utilizzare una forma adeguata per chiederne le ragioni e spiegare al cliente il contesto.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 3° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

4.2.1.3./4.2.1.4./4.2.2.2.

**Situazione di lavoro:**

In caso di reclami so manifestare la mia comprensione e la mia disponibilità ad andare incontro al cliente.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 5. ambito di competenza / 3° semestre

### Riacquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

5.1.1.1./5.1.1.2./5.1.3.1./5.2.2.2./5.3.1.2./5.5.1.1.

**Situazione di lavoro:**

Sono in grado di chiedere in modo mirato le ragioni della disdetta e a chiarire le ragioni dell'insoddisfazione.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____



# 1. ambito di competenza / 4° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Obiettivo/i di valutazione:

1.6.1.3./1.6.1.4.

Situazione di lavoro:

So addestrare nuovi collaboratori/apprendisti, e aiutarli a migliorarsi tramite le tecniche del feedback.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 4° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.6.2.2./1.6.4.2.

**Situazione di lavoro:**

So preparare il materiale introduttivo in modo autonomo sia in forma scritta che orale e trasmettere in modo chiaro le informazioni.

So trasmettere le informazioni in modo mirato e adeguato al grado di conoscenza del mio interlocutore.

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

# 1. ambito di competenza / 4° semestre

## Organizzazione del lavoro e della collaborazione

**Obiettivo/i di valutazione:**

1.7.1.2./1.7.4.1.

**Situazione di lavoro:**

Conosco le fasi del conflitto e so come implementare le misure risolutive ed efficaci o adeguare il comportamento.

So valutare situazioni problematiche, trovare delle soluzioni a livello appropriato e prenderne le dovute distanze.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 4° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.2.2./2.1.3.1./2.2.1.1./2.2.1.2./2.2.3.1./2.3.1.1./2.3.1.2./2.4.1.1.

**Situazione di lavoro:**

**So utilizzare le adeguate tecniche di conduzione del colloquio e mi riferisco alla documentazione di supporto**

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 4° semestre

### Acquisizione di clienti

Obiettivo/i di valutazione:

2.6.3.1.

Situazione di lavoro:

Sulla base di colloqui registrati sono in grado di fare un'autoanalisi e di ottimizzare la qualità dei colloqui.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 4° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.4.1./2.1.4.2./2.1.4.3./2.3.5.1./2.3.5.2./2.4.4.2./2.7.1.1.

**Situazione di lavoro:**

Tengo in debita considerazione i motivi del cliente durante il colloquio , che so condurre, conquistando e riconquistando il punto centrale, sia nella lingua locale che in una lingua straniera e fornire informazioni scritte..

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 3. ambito di competenza / 4° semestre

### Assistenza alla clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

3.1.1.4./3.4.4.1./3.7.1.1.

**Situazione di lavoro:**

So motivare in modo chiaro le proposte di soluzione sottoposte ai clienti..

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 4° semestre

### Fidelizzazione della clientela

Obiettivo/i di valutazione:

4.2.2.2.

Situazione di lavoro:

Sono in grado di reagire ad eventuali disdette e a chiederne le ragioni.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____



## 4. ambito di competenza / 4° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

4.2.2.2./4.2.3.1./4.4.1.1./4.4.1.2.

**Situazione di lavoro:**

So impostare il colloquio in base alla tipologia di cliente.

So come impostare un colloquio usando una formulazione positiva ed un linguaggio esemplare.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 4° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

4.2.2.2./4.2.3.1./4.6.1.1.

**Situazione di lavoro:**

Faccio un'autoanalisi sulla base di colloqui registrati e so ottimizzarne la qualità.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 5. ambito di competenza / 4° semestre

### Riacquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

5.1.1.1./5.1.1.2./5.1.3.1./5.2.2.2.

**Situazione di lavoro:**

So sottoporre proposte concrete per rimediare o sono in grado di trasmettere in forma scritta e orale offerte concrete in modo chiaro.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 5. ambito di competenza / 4° semestre

### Riacquisizione di clienti

Obiettivo/i di valutazione:

5.3.1.2./5.5.1.1.

Situazione di lavoro:

Sono in grado di eseguire sondaggi in modo strutturato.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 5. ambito di competenza / 4° semestre

### Riacquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

5.1.1.1./5.1.1.2./5.2.2.2./5.3.1.2./5.5.1.1.

**Situazione di lavoro:**

Sulla base di colloqui registrati sono in grado di fare un'autoanalisi e di ottimizzare la qualità dei colloqui.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 5° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2./2.3.5.1./2.3.5.2.

**Situazione di lavoro:**

Conosco tutte le possibilità per capire le motivazioni del cliente e so fornire in modo comprensibile le relative informazioni sui prodotti.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 5° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2.

**Situazione di lavoro:**

Sulla base di colloqui registrati sono in grado di fare un'autoanalisi e di ottimizzare la qualità dei colloqui.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 3. ambito di competenza / 5° semestre

### Assistenza alla clientela

Obiettivo/i di valutazione:

3.7.1.1.

Situazione di lavoro:

So rapportarmi in modo professionale con il cliente e dispongo di una tecnica di colloquio adatta al cliente e alla situazione, proponendo formulazioni positive e un linguaggio esemplare e so affrontare le più disparate esigenze del cliente.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____



## 3. ambito di competenza / 5° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

3.3.2.1./6.3.3.1.

**Situazione di lavoro:**

So riconoscere e correggere gli errori nei dati del cliente e spiegarli in modo chiaro come fare ad eliminarli.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 5° semestre

### Fidelizzazione della clientela

Obiettivo/i di valutazione:

4.4.2.2.

Situazione di lavoro:

So come sorprendere/sbalordire il cliente in diverse occasioni e situazioni.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 5. ambito di competenza / 5° semestre

### Riacquisizione di clienti

Obiettivo/i di valutazione:

5.2.2.2.

Situazione di lavoro:

Sono in grado di utilizzare al meglio tutte le tecniche di domanda e motivare quale tecnica in quale occasione è più adatta a raggiungere lo scopo prefissato.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 2. ambito di competenza / 6° semestre

### Acquisizione di clienti

**Obiettivo/i di valutazione:**

2.1.2.2./2.2.1.1./2.2.1.2./2.3.5.1./2.3.5.2.

**Situazione di lavoro:**

So condurre tutti i colloqui nella lingua locale e in una lingua straniera e organizzare le informazioni in forma scritta.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 3. ambito di competenza / 6° semestre

### Assistenza alla clientela

Obiettivo/i di valutazione:

3.7.1.1.

Situazione di lavoro:

**Padroneggio la comunicazione scritta e orale con il cliente in merito a tutte le possibili questioni. So utilizzare i mezzi di supporto aziendali per l'assistenza al cliente.**

**Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.**

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 6° semestre

### Fidelizzazione della clientela

**Obiettivo/i di valutazione:**

4.2.2.2./4.2.3.1./4.6.1.1.

**Situazione di lavoro:**

Sulla base di colloqui registrati sono in grado di fare un'autoanalisi e di ottimizzare la qualità dei colloqui.

**Riflessione:** Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

## 4. ambito di competenza / 6° semestre

### Fidelizzazione della clientela

Obiettivo/i di valutazione:

4.6.1.1.

Situazione di lavoro:

So apportare informazioni supplementari sia orali che scritte in modo mirato, registrare vendite supplementari in modo ottimale e concludere positivamente la trattativa.

Riflessione: Durante l'apprendimento cosa è risultato facile e/o meno facile? Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa Situazione di lavoro? Osservazioni ed esempi di applicazione.

Primo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
<b>Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:</b>	
cosa	scadenza
Secondo giudizio del formatore sull'obiettivo:	
Non raggiunto <input type="checkbox"/>	parzialmente raggiunto <input type="checkbox"/> raggiunto <input type="checkbox"/> pienamente raggiunto <input type="checkbox"/>
a presente valutazione è stata definitivamente discussa con l'apprendista (Data): _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____