

Documentazione dell'apprendimento

Versione 1.2

01.08.2022

Guida alla documentazione dell'apprendimento

Documentazione personale dell'apprendimento: l'essenziale in sintesi

A cosa serve la documentazione personale dell'apprendimento?

- La documentazione dell'apprendimento consente di visualizzare i progressi conseguiti, promuove il processo di apprendimento e aiuta a capire il livello raggiunto nel vostro percorso di formazione. A ogni semestre esaminate di nuovo situazioni lavorative, le documentate e riflettete sul vostro operato e su come l'avete svolto. Il/la vostro/a formatore/formatrice esaminerà regolarmente la documentazione dell'apprendimento insieme a voi, fornirà un riscontro sui lavori eseguiti e risponderà alle vostre domande. Una volta a semestre il feedback verrà registrato per iscritto sul rapporto di formazione.
- La documentazione dell'apprendimento è il vostro manuale di riferimento personale. Può essere utilizzata come ausilio all'esame pratico finale (procedura di qualificazione). Meglio documenterete il vostro lavoro e più facile sarà ricavarne informazioni utili per l'esame e per l'intero periodo di formazione.
- La documentazione dell'apprendimento è uno strumento di attestazione che potrete usare per la vostra carriera professionale. Selezionando con cura specifici contributi, potrete creare una sorta di portfolio per dimostrare le vostre competenze professionali e i vostri principali punti di forza. Così, terminata la formazione, la documentazione dell'apprendimento continuerà a essere un alleato prezioso per il vostro collocamento sul mercato del lavoro.

Chi è responsabile per la documentazione personale dell'apprendimento?

La documentazione dell'apprendimento è il vostro strumento di lavoro personale.

Il/la vostro/a formatore/formatrice vi spiegherà a cosa prestare particolare attenzione nella compilazione della documentazione dell'apprendimento e a chi potete rivolgervi se avete domande.

Spetta invece a voi il compito di aggiornare regolarmente la vostra documentazione dell'apprendimento.

Il/la vostro/a formatore/formatrice vi indicherà quanto tempo avete a disposizione ogni settimana durante l'orario di lavoro per la stesura dei rapporti d'apprendimento.

Come si redige la documentazione personale dell'apprendimento?

Per essere soddisfatti della propria documentazione dell'apprendimento e per poterla usare come strumento di lavoro, può essere utile ricorrere al metodo a 6 livelli. In sei punti descrive il modo migliore per compilare un rapporto d'apprendimento, documentare i progressi conseguiti e registrare anche dove ci sono stati problemi.

Il metodo di 6 livelli

1. **Raccogliere informazioni: cosa devo sapere?**
2. **Pianificare il rapporto d'apprendimento: quale lavoro descrivo? In che modo?**
3. **Decidere come procedere nella stesura del rapporto d'apprendimento: quale metodo scelgo?**
4. **Stilare il rapporto d'apprendimento: come realizzo in concreto il procedimento pianificato?
Mi attengo alle regole definite?**
5. **Controllare il rapporto d'apprendimento: ho descritto tutto? Il rapporto d'apprendimento è completo e corretto?**
6. **Valutare il processo lavorativo e migliorare il lavoro: cosa ho fatto correttamente? Cosa devo ancora migliorare?**

Nella documentazione dell'apprendimento sono illustrati gli obiettivi di valutazione aziendali. Questi, naturalmente, sono in linea con gli obiettivi di valutazione della scuola professionale e dei corsi interaziendali.

Nel piano di formazione trovate gli obiettivi di valutazione: <https://auris-verband.ch/it/piano-di-formazione>

Come deve presentarsi la documentazione personale dell'apprendimento?

Siate creativi e date un tocco personale alla documentazione dell'apprendimento. Dalla documentazione deve emergere chiaramente il vostro legame con la professione e l'azienda formatrice. Si devono dedicare da mezza pagina a un massimo di due pagine in formato A4 a ogni situazione di lavoro (scritte a computer o a mano). Nei rapporti d'apprendimento si possono inserire testi, grafici, fotografie, appunti, ecc. Prestate molta attenzione alla correttezza linguistica e all'utilizzo appropriato dei termini specialistici. Al termine della formazione di base si devono documentare tutte le situazioni di lavoro.

Verifica della completezza dei rapporti d'apprendimento in azienda

Almeno una volta per semestre i/le formatori/trici controllano e sottoscrivono i rapporti d'apprendimento. I dati relativi ad anno di tirocinio/semestre sono solo indicazioni e possono essere adattati alle diverse condizioni aziendali. La tabella riportata nelle seguenti pagine aiuta ad avere una visione d'insieme.

1° anno / 1° semestre

Situazione di lavoro	Ambito di competenza	Svolto il	Discusso il	Osservazione
Conosco la visione, la missione e la carta dei valori dell'azienda e riesco ad applicarle nel quotidiano.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
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.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
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.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Conosco i segnali non verbali, so interpretarli, valutarli opportunamente e di conseguenza adeguare il mio comportamento.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
So cosa significa essere orientati al servizio e adeguo il mio comportamento verso i clienti interni ed esterni.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Conosco le possibili situazioni di conflitto e so come intervenire in modo positivo.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Mi interessa l'apprendimento di nuove conoscenze e partecipo attivamente e positivamente alla vita del team.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Sono in grado di affrontare situazioni gravi (morte, disabilità, disoccupazione, malattia) e trattare con i clienti in modo professionale. Dimostro empatia e posso distinguermi a livello personale.	Assistenza alla clientela			
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.	Acquisizione di clienti			
So cogliere velocemente i desideri del cliente, iniziare e pilotare di conseguenza il colloquio e fissare in forma scritta i punti salienti.	Acquisizione di clienti			

1° anno/ 2° semestre

Situazione di lavoro	Ambito di competenza	Svolto il	Discusso il	Osservazione
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.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Conosco gli strumenti di lavoro e di supporto in mio possesso e so come utilizzarli al meglio.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
So organizzare e sintetizzare sia in forma scritta che orale le informazioni in mio possesso in modo chiaro.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Conosco il mio profilo e la funzione affidatami e so collocare le mansioni affidatemi nel contesto generale dell'organizzazione dei Contact Center.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Conosco le regole del feedback, so applicarle in modo intelligente e richiedere il feedback in modo proattivo.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Conosco le dinamiche di squadra e i relativi ruoli e so spiegarle. Conosco il mio ruolo all'interno del team.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
So cogliere i desideri del cliente e pilotare di conseguenza il colloquio.	Acquisizione di clienti			
Colgo la richiesta del cliente e argomento adeguatamente. Conosco diverse tipologie di cliente e le relative reazioni disparate.	Assistenza alla clientela			
So imbastire un colloquio in modo tale che risulti interessante, informativo ed efficiente, rispettando le disposizioni aziendali.	Acquisizione di clienti			
Sono in grado di condurre un colloquio in un clima sereno.	Assistenza alla clientela			
So come raccogliere correttamente, reperire ed eventualmente correggere le indicazioni del cliente.	Acquisizione di clienti			

° anno/ 2° semestre

Situazione di lavoro	Ambito di competenza	Svolto il	Discusso il	Osservazione
So riconoscere e correggere gli errori nei dati del cliente e spiegare in modo chiaro la procedura.	Assistenza alla clientela			
So descrivere i processi in relazione a istruzioni, condizioni generali di vendita e disposizioni.	Assistenza alla clientela			
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.	Assistenza alla clientela			
Sono in grado di tenere una conversazione e/o un reclamo in una lingua straniera.	Assistenza alla clientela			
Fornisco al cliente ulteriori informazioni utili e so come sorprenderlo/sbalordirlo.	Fidelizzazione della clientela			
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.	Fidelizzazione della clientela			
Conosco le fasi del reclamo e sono in grado di condurre colloqui neutrali, di tranquillizzare il cliente e di intervenire in modo positivo.	Fidelizzazione della clientela			
Riconosco i clienti con uno squilibrio emotivo e posso classificarli ed elaborarli. Posso affrontare la situazione in modo orientato alla soluzione.	Fidelizzazione della clientela			
Grazie alla registrazione di colloqui avvenuti posso fare una riflessione personale e ottimizzare la qualità del dialogo.	Fidelizzazione della clientela			
Grazie alla registrazione di colloqui avvenuti (consulenza e reclami) posso fare una riflessione personale e ottimizzare la qualità del dialogo.	Fidelizzazione della clientela			

2° anno/ 1° semestre

Situazione di lavoro	Ambito di competenza	Svolto il	Discusso il	Osservazione
Utilizzo strumenti di lavoro adeguati per portare a termine i miei compiti in tempo. Pianifico il tempo necessario per affrontare le mie attività in sospenso e stabilisco scadenze vincolanti.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Conosco le varianti di feedback e sono in grado di utilizzarle.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
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.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Sono interessato a conoscere le esigenze del cliente e a circoscriverle utilizzando gli strumenti di supporto.	Acquisizione di clienti			
Spiego al cliente come procedere e so argomentare in modo chiaro attendendomi alle disposizioni aziendali.	Acquisizione di clienti			
Con l'uso mirato di tecniche delle domande, determino il motivo dell'acquisto. Sono in grado di offrire prodotti basati sui bisogni e riconoscere i segnali d'acquisto e le eventuali esigenze aggiuntive dei clienti in modo convincente.	Acquisizione di clienti			
Sono in gradi di rispondere alle obiezioni dei clienti.	Assistenza alla clientela			
Sono in grado di rispondere alle richieste e ai reclami dei clienti e rispondere in modo appropriato, sia verbalmente che per iscritto.	Assistenza alla clientela			
Sono in grado di analizzare le cause di recesso, fornire i chiarimenti necessari e offrire soluzioni personalizzate.	Fidelizzare i clienti			
In caso di reclami, so dimostrare la mia comprensione e dimostrare di essere accomodante.	Fidelizzare i clienti			
Quando vengo aggredito verbalmente dai clienti, riconosco i miei limiti. Rimango obiettivo e ricevo aiuto dai miei superiori in tempo utile. Sono in grado di delimitarmi a seconda della situazione.	Fidelizzare i clienti			

2° anno/ 1° semestre

Situazione di lavoro	Ambito di competenza	Svolto il	Discusso il	Osservazione
Sono in grado di chiedere specificamente i motivi della disdetta e chiarire l'insoddisfazione.	Riacquisire i clienti			
Sono in grado di reagire alle disdette e chiedere i motivi.	Fidelizzare i clienti			
Sono in grado di spiegare in modo comprensibile proposte di soluzioni per i clienti.	Assistenza alla clientela			
Riesco a trasmettere proposte di risarcimento o sottoporre un'offerta concreta in modo comprensibile, sia verbalmente sia per iscritto	Riacquisire i clienti			

2° anno/ 2° semestre

Situazione di lavoro	Ambito di competenza	Svolto il	Discusso il	Osservazione
So addestrare nuovi collaboratori/apprendisti e aiutarli a migliorarsi tramite le tecniche del feedback.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
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.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
Conosco le fasi del conflitto e so come avviare misure efficaci e orientate alla soluzione e/o adattare comportamenti. Riesco a valutare situazioni difficili, trovare soluzioni sul piano fattuale e delimitarmi a seconda della situazione.	Organizzazione del lavoro e della collaborazione			
So utilizzare le adeguate tecniche di conduzione del colloquio e mi riferisco alla documentazione di supporto.	Acquisizione di clienti			
So impostare il colloquio in base alla tipologia di cliente. So come impostare un colloquio usando una formulazione positiva ed un linguaggio esemplare.	Fidelizzazione della clientela			
Sono in grado di eseguire sondaggi in modo strutturato.	Riacquisizione dei clienti			
Grazie alla registrazione di colloqui avvenuti posso fare una riflessione personale e ottimizzare la qualità del dialogo.	Acquisizione di clienti			
Sulla base di colloqui registrati sono in grado di fare un'autoanalisi e di ottimizzare la qualità dei colloqui con le dovute misure.	Fidelizzazione della clientela			
So utilizzare le registrazioni per fare un'autoriflessione e ottimizzare la qualità della mia conversazione attraverso misure adeguate con le dovute misure.	Riacquisizione dei clienti			
So utilizzare registrazioni di sondaggi e conversazioni di recupero per effettuare un'autoriflessione e adottare misure adeguate per ottimizzare la qualità della mia conversazione.	Riacquisizione dei clienti			

<p>Durante le conversazioni prendo in considerazione le motivazioni del cliente e posso tenere una conversazione con il cliente (guadagnare focus) nella lingua regionale e straniera e scrivere informazioni scritte</p>	<p>Acquisizione di clienti</p>			
<p>Nella conversazione prendo in considerazione le motivazioni del cliente e posso tenere una conversazione con il cliente (Focus sui sondaggi e riconquistare i clienti) nella lingua regionale e in una lingua straniera e scrivere informazioni scritte.</p>	<p>Acquisizione di clienti</p>			

3° anno / 1° semestre

Situazione di lavoro	Ambito di competenza	Svolto il	Discusso il	Osservazione
Conosco tutti i modi per comprendere le motivazioni dei clienti e sono in grado di trasmettere le informazioni rilevanti sui prodotti in modo comprensibile.	Acquisire clienti			
Agisco in modo professionale durante le conversazioni con i clienti e ho una tecnica di conversazione adattata al cliente e alla situazione. Utilizzo formulazioni e linguaggio positivi e posso rispondere adeguatamente alle diverse esigenze del cliente	Assistenza alla clientela			
Riconosco le fonti di errore relative alle informazioni sui clienti nei sistemi informativi aziendali e so come evitarle. So come utilizzare le risorse a mia disposizione in modo efficiente.	Assistenza alla clientela			
Sono in grado di utilizzare in modo mirato i vari social media e piattaforme. Posso adattare la mia comunicazione ai singoli canali (chat, telefono, ecc.) e utilizzarla in modo orientato al cliente.	Fidelizzazione della clientela			
So come sorprendere o stupire i clienti in diverse occasioni e in diverse situazioni.	Fidelizzazione della clientela			
Sono in grado di utilizzare in modo ottimale diverse tecniche di domande e spiegare quando e quale tecnica conduce meglio all'obiettivo.	Riacquisire clienti			

3° anno / 2° semestre

Situazione di lavoro	Ambito di competenza	Svolto il	Discusso il	Osservazione
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.	Assistenza alla clientela			
Sono in grado di fornire ulteriori informazioni oralmente e per iscritto e di effettuare vendite aggiuntive in modo ottimale e portare a una conclusione positiva	Fidelizzazione della clientela			
Sono in grado di condurre tutti gli colloqui con i clienti nella lingua regionale e in una lingua straniera ed elaborare informazioni scritte.	Acquisire clienti			
Sono in grado di utilizzare le registrazioni per analizzare i colloqui di vendita, effettuare un'autoriflessione e adottare misure adeguate per ottimizzare la qualità dei miei colloqui.	Fidelizzazione della clientela			

1° semestre

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Situazione di lavoro:

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

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio tratto nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citare alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Tecniche di conduzione del colloquio

3. ambito di competenza / 1° semestre

Assistenza alla clientela

Obiettivo/i di valutazione:

1.7.1.3 / 2.1.4.2 / 3.2.1.4 / 3.2.2.5 / 4.3.2.3.

Arbeitsituation:

Sono in grado di affrontare situazioni eccezionali difficili (morte, disabilità, disoccupazione, malattia) e trattare con i clienti in modo professionale.

Dimostro empatia e riesco a delimitarmi a livello personale.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Aprire e gestire un colloquio

2. ambito di competenza / 1° semestre Acquisizione di clienti

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

4. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
5. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
6. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito
Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

3. ambito di competenza / 1° semestre

Acquisizione di clienti

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Utilità e vantaggi dei prodotti

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

4. ambito di competenza / 1° semestre
Acquisizione di clienti

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

4. ambito di competenza / 1° semestre
Acquisizione di clienti

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 proporli nelle sintesi scritte..

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Passare una chiamata

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 e organizzare il tempo di attesa per il cliente in modo piacevole.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Concludere un colloquio

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 seguendo le indicazioni aziendali.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

4. ambito di competenza / 1° 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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista

2. ambito di competenza / 1° 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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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. / 7.2.1.1. / 7.2.3.1. / 7.3.1.2. / 7.4.1.1. / 7.4.1.2.

Situazione di lavoro:

Conosco i regolamenti aziendali e le istruzioni specifiche dei clienti.

Conosco le norme sulla protezione dei dati e le rispetto. So dove posso, se necessario, ottenere informazioni aggiornate.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

2° semestre / Organizzazione del lavoro e della collaborazione

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Cite alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Registrare ed elaborare i desideri del cliente

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 registrare ed elaborare i desideri del cliente e pilotare di conseguenza il colloquio.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il: _____	
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.**

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Tecniche di conduzione del colloquio

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Gestire i dati dei clienti

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Processi e istruzioni

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Condurre un colloquio in una lingua straniera

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

3. ambito di competenza / 2° semestre

Assistenza alla clientela

Obiettivi di valutazione:

3.7.1.1. / 4.6.1.1.

Situazione di lavoro:

Sono in grado di tenere una conversazione e/o un reclamo in una lingua straniera.

Compito:

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%; border-bottom: 1px solid black;"></div> <div style="width: 45%; border-bottom: 1px solid black;"></div> </div>	

Stupire il cliente

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 ai clienti utili informazioni aggiuntive e so come sorprenderli o stupirli durante i colloqui di consulenza e/o reclami.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

4. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
5. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
6. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Gestire reclami

4. ambito di competenza / 2° 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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito
 Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

4. ambito di competenza / 2° semestre
Fidelizzazione della clientela

Obiettivo/i di valutazione:

4.2.1.3 / 4.2.1.4 / 4.2.2.2 / 4.2.3.1 / 4.3.2.3

Situazione di lavoro:

Riconosco i clienti con uno squilibrio emotivo e posso classificarli ed elaborarli. Posso affrontare la situazione in modo orientato alla soluzione.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

4. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
5. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
6. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Analizzare le conversazioni

4. ambito di competenza / 2° semestre Fidelizzazione della clientela

Leistungsziel(e):

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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 (consulenza e reclami) posso fare una riflessione personale e ottimizzare la qualità del dialogo.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista

Uno sguardo al primo anno di tirocinio

Compito:

Descrivete come avete vissuto il primo anno di tirocinio.

Quali sono stati, a vostro parere, i momenti più importanti?

Da cosa vi accorgete di identificarvi ora con la professione per la quale avete seguito un tirocinio?

In quali situazioni siete riusciti a essere testimonial per la vostra azienda formatrice?

Come siete riusciti ad applicare quanto appreso alla scuola professionale e ai corsi interaziendali nella quotidianità lavorativa?

Chi o cosa vi è stato di aiuto?

Discussa con l'apprendista il: _____

Firma formatore/formatrice

Firma apprendista

3° semestre

1. ambito di competenza / 3° semestre
Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Obiettivo/i di valutazione:

1.2.1.1 / 1.2.1.2 / 1.2.4.1 / 1.3.1.1 / 1.3.3.1 / 1.3.3.2

Situazione di lavoro:

Utilizzo strumenti di lavoro adeguati per portare a termine i miei compiti in tempo.

Pianifico il tempo necessario per affrontare le mie attività in sospenso e stabilisco scadenze vincolanti.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

4. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
5. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Cite alcuni esempi di applicazione concreti.
6. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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..

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Gestire le richieste del cliente

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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, attenendomi alle disposizioni aziendali.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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:

Con l'uso mirato di tecniche delle domande, determino il motivo dell'acquisto.
 Sono in grado di offrire prodotti basati sui bisogni e riconoscere i segnali d'acquisto e le eventuali esigenze aggiuntive dei clienti in modo convincente.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Obiezioni

3. ambito di competenza / 3° semestre Assistenza alla clientela

Obiettivo/i di valutazione:

3.1.1.4.

Situazione di lavoro:

So affrontare le obiezioni avanzate da parte dei clienti.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Gestire i reclami

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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:

Posso analizzare le cause delle disdette, fornire i chiarimenti necessari e offrire soluzioni personalizzate

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

**4. ambito di competenza / 3° semestre
Fidelizzazione della clientela**

Leistungsziel(e):

1.7.1.3/1.7.4.1/3.2.2.5/3.5.1.2/3.5.1.3/3.5.2.1

Situazione di lavoro:

Quando vengo aggredito verbalmente dai clienti, riconosco i miei limiti. Rimango obiettivo e chiedo aiuto di miei superiori in caso di necessità. Posso delimitarmi a seconda della situazione.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

4. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
5. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
6. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Gestire le disdette e riacquisire clienti

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 chiarire le ragioni dell'insoddisfazione.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

7. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
8. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
9. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

4. ambito di competenza / 3° 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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

10. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?

11. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro?
Citate alcuni esempi di applicazione concreti.

12. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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./3.7.1.1.

Situazione di lavoro:

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

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

13. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?

14. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.

15. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

16. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?

17. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.

18. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

4. semestre / Organizzazione del lavoro e della collaborazione

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

19. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?

20. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro?
Citate alcuni esempi di applicazione concreti.

21. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

1. ambito di competenza / 4° semestre

Organizzazione del lavoro e della collaborazione

Obiettivo/i di valutazioni

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

22. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?

23. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.

24. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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 difficili, trovare delle soluzioni a livello appropriato e prenderne le dovute distanze.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

25. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?

26. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.

27. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Tecniche di conduzione del colloquio

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 faccio uso della documentazione.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Eeguire sondaggi

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista

Analizzare i colloqui

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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:

So utilizzare le registrazioni per riflettere su me stesso e utilizzare misure adeguate per ottimizzare la qualità dei miei colloqui.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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:

So utilizzare le registrazioni per riflettere su me stesso e utilizzare misure adeguate per ottimizzare la qualità dei miei colloqui.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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:

So utilizzare le registrazioni di sondaggi e colloqui “riacquisizione di clienti “per effettuare un'autoriflessione e adottare misure adeguate per ottimizzare la qualità dei miei colloqui.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Condurre colloqui in una lingua straniera

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Uno sguardo al secondo anno di tirocinio

Compito:

Descrivete come avete vissuto questo anno di tirocinio.

Quali sono stati, a vostro parere, i momenti più importanti?

Da cosa vi accorgete di identificarvi ora con la professione per la quale avete seguito un tirocinio?

In quali situazioni siete riusciti a essere testimonial per la vostra azienda formatrice?

Come siete riusciti ad applicare quanto appreso alla scuola professionale e ai corsi interaziendali nella quotidianità lavorativa?

Chi o cosa vi è stato di aiuto?

Discussa con l'apprendista il: _____

Firma formatore/formatrice

Firma apprendista

5. semestre/conoscere i motivi del cliente

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Tecniche di conduzione del colloquio

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

Propongo formulazioni positive e un linguaggio esemplare e so affrontare le più disparate esigenze del cliente.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

3. ambito di competenza / 5° semestre

Assistenza alla 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. So come utilizzare le risorse a mia disposizione in modo efficiente

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista

4. ambito di competenza / 5° semestre

Fidelizzazione della clientela

Obiettivo/i di valutazione:

6.2.4.1

Situazione di lavoro:

So usufruire in modo mirato i vari social media e piattaforme con il contatto con i clienti. Posso adattare la mia comunicazione ai singoli canali (chat, telefono, ecc.) e utilizzarla in modo orientato al cliente.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Stupire/sbalordire il cliente

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

6. semestre/ tecniche di conduzione del colloquio

3. ambito di competenza / 6° semestre Assistenza alla clientela

Obiettivo/i di valutazione:

3.7.1.1.

Situazione di lavoro:

Padroneggiare 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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggo nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Condurre colloqui in una lingua straniera

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.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____

Analizzare le conversazioni di vendita

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:

Posso utilizzare le registrazioni per analizzare le conversazioni di vendita ed effettuare un'autoriflessione e prendere le dovute misure per ottimizzare la qualità delle mie chiamate.

Compito

Descrivete in che modo avete vissuto la situazione nel lavoro di tutti i giorni.

Riflessione:

1. Cosa mi è riuscito bene? Dove ho riscontrato difficoltà?
2. Che vantaggio traggio nel lavoro quotidiano dal padroneggiare questa situazione di lavoro? Citate alcuni esempi di applicazione concreti.
3. I seguenti contenuti affrontati durante le lezioni (argomenti, materiali didattici) nella scuola professionale e/o nei corsi interaziendali o nei corsi interni mi hanno aiutato nella situazione:

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"/>
Se l'obiettivo non è stato raggiunto o è stato parzialmente raggiunto, definire le misure relative:	
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"/>
La presente valutazione è stata discussa con l'apprendista il : _____	
Firma formatore/formatrice	Firma apprendista
_____	_____