

## **Parte 7**

# **La procedura di qualificazione (PQ)**

## Il decorso della PQ, lavoro pratico:

Compito	Materiale	Compito del candidato / nella pratica
Preparazione 20'	Informazioni generali sull'azienda e sugli strumenti necessari alla postazione di lavoro	
1a.) 35'	Questionario per gli interessati	Condurre un sondaggio con lo scopo di indurre l'interlocutore a richiedere materiale informativo (telefonata in uscita)
1b.) 35'	Brochure di un prodotto/servizio	Redigere un argomentario per riacquisire il cliente (l'interessato ha ordinato il materiale informativo) → Condurre la telefonata basandosi sull'argomentario (telefonata in entrata). Scopo: acquisire un nuovo cliente
1c.) 15'	Breve lettera per la consegna della merce ordinata.	Controllare e rielaborare la breve lettera per la consegna della merce ordinata (produrre una versione migliore)
1d.) 35'	Direttive sulle possibilità di indennizzo e sulla procedura in caso di reclami	Esaminare la documentazione → Reclamo telefonico del cliente, merce giunta danneggiata (telefonata in entrata)
1e.) 35'	Mail del cliente giunto alcune settimane dopo con cui si dichiara interessato ad un prodotto complementare e con cui desidera porre delle domande.	Redigere formalmente la mail del cliente completandola con le opportune informazioni per concludere la vendita.
1f.) 15'	Formulario riflessione prima parte	Riflessione prima parte
Pausa		
1g.) 30'	Documentazione preliminare	Emettere offerta come da accordi intercorsi durante il colloquio sul reclamo
1h.) 35'	Disdetta del cliente	Il cliente chiama per informarsi sulla ricezione della disdetta. Scopo: conoscere la motivazione della disdetta e reagire opportunamente, riacquisire il cliente e riattivare la relazione con lui (telefonata in uscita)
1i.) 15'	Modello di lettera	Redigere un breve scritto sulla lettera di disdetta o accordo per riacquisire il cliente
1k.) 15'	Formulario riflessione seconda parte	Riflessione seconda parte
		Fine dell'esame

## **PQ conoscenze professionali**

### **Condizione generale**

- L'esame finale per l'accertamento delle conoscenze professionali ha una durata di 3 ore totali, di cui massimo 1 ora dedicata all'esame orale. (OF)

### **Comunicazione con la clientela**

30 min. per la prova scritta / 30 min. per la prova orale

### **Organizzazione del lavoro e cooperazione**

30 min. per la prova scritta / 30 min. per la prova orale

### **Sistemi di comunicazione e di supporto**

60 min. per la prova scritta

I quattro tipi di esami orali

Ognuna delle quattro sequenze dura 15 minuti ed applicata ad una materia a scelta tra **Dialogo con la clientela** e **Organizzazione del lavoro e cooperazione**. I temi saranno toccati durante i 4 momenti: colloquio con esperti, compito di pratica aziendale, esposizione personale e spiegazione e Interpretazione ed esposizione

### **Colloquio con esperti**

- Inizio
- 10 domande concordate
- 5 domande libere

### **Compito di pratica aziendale**

- Estrazione a sorte
- Compiti
  - o Spiegazione teorica
  - o Spiegazione rapportata alla propria azienda
- Elenco domande

### **Esposizione personale e spiegazione**

- Il tema viene stabilito
- IL tema viene illustrato tramite l'uso di Flipchart
- Eventuali domande

### **Interpretazione ed esposizione**

- Requisiti, es. spostamenti d'orari
- Spiegazione del candidato/della candidata
- Domande degli esperti

### **Lingua straniera servizio clienti**

Diploma internazionale secondo le prescrizioni

### **ICG**

Esame finale secondo le prescrizioni

## Esempio di calcolo delle note nella procedura di qualificazione

### Calcolo note /PQ

### Osservazioni

1 – Note scolastiche							Note scolastiche
Materia	Semestre						
	1	2	3	4	5	6	
<b>Cultura generale</b>							Per stabilire <b>la nota scolastica sulla cultura generale</b> (2.c, Pos. 1) occorre calcolare la media delle note di tutti i semestri in cultura generale. Eventuali posizioni dispensate non entrano nel computo. Dispense retroattive non sono possibili, questo significa che le note semestrali valide vengono sempre considerate nel calcolo della nota scolastica. L'arrotondamento avviene al numero intero e alla sua metà.
ABUSK – Lingua e comunicazione	5.0	4.5	4.0	5.0		4.5	
ABUGE – Educazione civica	5.0	5.0	4.5	4.5		3.5	
Lavoro di approfondimento					4.5		
<b>Insegnamento professionale</b>							Per stabilire <b>la nota scolastica sulle conoscenze professionali</b> (2.d) occorre calcolare la media delle note semestrali nell'insegnamento professionale e quella dell'accertamento delle competenze dei CI. Al PQ è ammesso solo chi produce puntualmente e in modo completo le note relative all'accertamento delle competenze dei CI. Non è concessa alcuna dispensa.
KUDID – Comunicazione con la clientela D	4.0	4.5	4.0	4.0	4.0	4.0	
KUDIF/KUDIE – Comunicazione con la clientela F o E*	4.0	5.0	4.0	4.0	4.0	4.0	
AVZ – Organizzazione del lavoro/collaborazione, prescrizioni e disposizioni	4.0	4.0	4.5	5.5	5.0	5.0	
KU – Sistemi di comunicazione e supporto	4.0	4.0	4.5	5.0	4.5	5.0	
KUDI – Comunicazione con la clientela (blocco)	5.0	4.5	5.0	5.5	5.0	5.0	
<b>Corsi interaziendali</b>							
	5.0	4.0	3.5	4.5	5.0		

<b>2 – Procedura di qualificazione</b>		Nota	Gew.
<b>2.a – Lavoro pratico prestabilito LPP</b>		<b>5.0</b>	40%
<b>2.b – Conoscenze professionali</b>		<b>3</b>	20%
Pos 1: Organizzazione del lavoro/collaborazione		3.0	
Pos 2: Acquisizione di clienti		3.0	
Pos 3: Assistenza alla clientela		3.0	
Pos 4: Fidelizzazione della clientela		3.0	
Pos 5: Riacquisizione di clienti		3.0	
Pos 6: Sistemi di comunicazione e ausiliari		3.0	
Pos 7: Disposizioni e prescrizioni		3.0	
<b>2.c – Cultura generale</b>		<b>4</b>	20%
Pos 1: Nota scolastica		4.5	
Pos 2: Lavoro di approfondimento		4.5	
Pos 3: Esame finale ABUSK	3.0		
Pos 3: Esame finale ABUGE	3.0	3	
<b>2.d – Nota scolastica conoscenze professionali</b>		<b>4.5</b>	20%
Pos 1: Insegnamento professionale		4.5	
Pos 2: Corsi interaziendali		4.5	

La nota del campo di qualificazione **Lavoro pratico prestabilito LPP** è arrotondata a una cifra decimale, conta sul calcolo della nota finale per il 40% ed è una nota determinante, consegnata dalla sede centrale ai presidi scolastici o ai cantoni.

La nota del campo di qualificazione **Conoscenze professionali** è la media delle posizioni 1-7 e viene arrotondata a una cifra decimale. Conta sul calcolo della nota finale per il 20%.

Le note delle posizioni delle **Conoscenze professionali** sono stabilite dagli esperti. L'arrotondamento avviene a numero intero o alla sua metà.

La nota del campo di qualificazione **Cultura generale** è la media tra la nota scolastica, il lavoro di approfondimento e l'esame finale (vedi Ordinanza ICG BBT del 27.4.2006 Art. 7 e 8)

Le posizioni 1-3 della **cultura generale** vengono stabilite nella procedura di qualificazione dagli esperti. La posizione 1 si riferisce alla nota scolastica della cultura generale e corrisponde alla media di tutte le note semestrali ottenute in entrambe le materie senza considerare il 5° semestre, in cui viene eseguito il lavoro di approfondimento (vedi esecuzione Ordinanza ICG del UFP del Canton Berna dell'aprile 2008). A tutte le note delle posizioni sono arrotondate a numero pieno e alla sua metà. Se un apprendista non inoltra il lavoro di approfondimento, non viene ammesso all'esame finale dell'ICG (vedi Ordinanza ICG UFFT del 27.4.2006 Art. 10)

La **nota scolastica sulle conoscenze professionali** rappresenta la media a) della media delle note semestrali sull'insegnamento professionale e b) della media ottenuta nell'accertamento delle competenze dei CI. Sul calcolo della nota finale conta per il 20%.

**Nota finale** **4.3** **Esame superato**