



**Impiegato, impiegata del
commercio al dettaglio AFC**

**Assistente del
commercio al dettaglio CFP**



Consigliare i singoli clienti in modo cortese e competente e proporre i prodotti e i servizi più adatti alle loro esigenze: è questo il compito principale dei professionisti e delle professioniste del commercio al dettaglio. Grazie alla loro disponibilità, a conoscenze specialistiche e al loro talento organizzativo, creano esperienze di acquisto ideali nei punti vendita, presentando i prodotti in modo attraente. Gestiscono inoltre gli shop online, che devono essere continuamente aggiornati, di facile accesso e attirare l'attenzione dei clienti.



Attitudini

Sono una persona socievole e disponibile

Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio non hanno a che fare solo con i clienti, ma fanno anche parte di un team: in entrambi i casi, disponibilità e cortesia sono qualità importanti.

So essere convincente

Nel rapporto con i clienti è fondamentale sapersi esprimere bene, talvolta anche in una lingua straniera. Questi professionisti sono in grado di sostenere una conversazione in modo sicuro e competente.

Ho buone doti organizzative

Una buona visione d'insieme non è necessaria solo in negozio, ma anche per i lavori da svolgere in magazzino. Tutti i prodotti devono sempre essere disponibili nella quantità necessaria, al momento giusto e nel posto giusto.

Sono flessibile e sopporto lo stress

La sera, il sabato e nel periodo natalizio occorre gestire momenti frenetici. Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio mantengono comunque la calma e ascoltano le lamentele dei clienti, trovando la soluzione più adatta.

Assumo volentieri delle responsabilità

La relazione con i clienti comporta sempre nuove sfide. Questi professionisti devono perciò dar prova di fiducia in sé stessi e di un ottimo intuito per capire rapidamente le diverse situazioni.

✓ È importante conoscere molto bene i prodotti. Perché rimangano freschi, i generi alimentari hanno ad esempio bisogno di trattamenti appropriati.



I 22 rami di formazione

È importante che chi si candida per un posto di tirocinio sappia già in quale ramo desidera lavorare. La formazione professionale di base (AFC o CFP) può essere svolta in uno dei 22 rami seguenti: After-Sales Automobile, Sales Automobile, Panetteria-confetteria, Consumer-Electronics, Do It Yourself, Ferramenta, Articoli elettrici, Colori, Casalinghi, Landi, Alimentari, Mobili, Trasporti pubblici, Cartoleria, Profumeria, Posta, Gioielli-pietre preziose-orologi, Calzature, Giocattoli, Articoli sportivi, Tessili, Commercio specializzato di animali.

Condizioni di lavoro

L'attività quotidiana varia a seconda del ramo in cui si lavora. L'ambiente piuttosto pratico e artigianale del settore Do It Yourself contrasta ad esempio con la sobrietà e l'eleganza cui è confrontato chi si occupa di gioielli, pietre preziose e orologi. Per quanto riguarda le dimensioni delle aziende, si va dai piccoli negozi specializzati e a conduzione familiare sino ai grandi distributori con centinaia di filiali. Anche la scelta fra i due orientamenti proposti durante la formazione (creazione di esperienze di acquisto o gestione di negozi online) conduce a esperienze lavorative diverse: la frenesia che caratterizza i punti vendita, dove si è circondati da prodotti e clienti, ha poco a che vedere con l'atmosfera più tranquilla e raccolta degli uffici in cui ci si occupa della gestione di uno shop online.

Sempre a contatto con le persone

La caratteristica che accomuna tutti i settori di attività è il contatto costante con le persone, siano esse clienti o colleghi. Le giornate di lavoro non si possono pianificare troppo rigidamente perché sono sempre influenzate dai desideri della clientela. L'impiego serale e al sabato fa parte di questa realtà professionale.

Formazione AFC



Condizioni di ammissione

Avere terminato la scuola dell'obbligo.



Durata 3 anni



Orientamenti

- Creazione di esperienze di acquisto
- Gestione di negozi online

Formazione nell'orientamento nel 3° anno di tirocinio



Azienda formatrice

Negozi di vendita con o senza shop online in uno dei 22 rami di formazione



Scuola professionale

In tutta la Svizzera esistono scuole che formano impiegati e impiegate del commercio al dettaglio. In Ticino le lezioni si svolgono 1-2 giorni a settimana presso i Centri professionali commerciali (CPC) di Bellinzona, Locarno o Chiasso. Nel Grigioni italiano è possibile seguire i corsi scolastici anche presso la Scuola professionale di Poschiavo. Temi d'insegnamento: creazione e organizzazione delle relazioni con i clienti; gestione e presentazione di prodotti e servizi; acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi; interazione nell'azienda e nel

ramo. Alle materie professionali si aggiungono la cultura generale, lo sport e il tedesco.



Corsi interaziendali

I corsi interaziendali sono organizzati dalle diverse associazioni professionali. I loro contenuti e la loro durata variano a seconda del ramo di formazione. In generale, una parte consistente delle giornate è dedicata alla competenza «Acquisizione, introduzione e ulteriore sviluppo di conoscenze su prodotti e servizi». A seconda dell'orientamento scelto, altri corsi concernono invece la creazione di esperienze di acquisto o la gestione di negozi online.



Titolo rilasciato

Attestato federale di capacità di impiegato o impiegata del commercio al dettaglio



Maturità professionale

In caso di buoni risultati scolastici, dopo la formazione professionale di base è possibile conseguire la maturità professionale. Questo titolo permette di accedere alle scuole universitarie professionali (SUP), con o senza esame di ammissione a seconda dell'indirizzo di studio scelto.



◀ Per scegliere uno zaino da montagna fra i numerosi modelli disponibili occorrono tempo e una consulenza personalizzata.

Anita Hess

17 anni, impiegata del commercio al dettaglio AFC al 2° anno di tirocinio, e

Elias Ulrich

16 anni, impiegato del commercio al dettaglio AFC al 1° anno di tirocinio, lavorano in un negozio di articoli sportivi e abbigliamento per il tempo libero

Conciliare consulenza e sensazioni

I professionisti del commercio al dettaglio sono spesso polivalenti. Anita Hess e Elias Ulrich consigliano i clienti sull'equipaggiamento da montagna più adatto alle loro esigenze e allo stesso tempo si occupano delle racchette da tennis.

Anita invita una cliente a posare il piede su una piattaforma speciale, dopodiché fa scattare con un clic dei piccoli rulli che spingono delicatamente la pianta del piede dal basso verso l'alto. Lo schermo mostra immediatamente l'arco plantare, la parte anteriore del piede e la sua larghezza. In questo modo, la giovane apprendista può procedere a una prima selezione delle scarpe sportive più adatte.

Esperienze di acquisto e quotidianità

«Ciò che sto facendo in questo momento è un ottimo esempio di come si può creare un'esperienza di acquisto. Senza questo genere di consulenza specializzata, per i punti vendita

sarebbe molto più difficile competere con i negozi online.»

Tuttavia, non tutte le mansioni che Anita è chiamata a svolgere quotidianamente sono così avvincenti.

«La giornata inizia con la preparazione e la pulizia del negozio. E quando non ci sono clienti, disimballiamo la merce che ci hanno consegnato, la controlliamo e la etichettiamo. Quando però qualcuno varca la soglia del negozio, diventa la priorità assoluta e interrompiamo tutto il resto. Per me è sempre un piacere, perché la consulenza è la mia attività preferita.»

Simulare un sentiero

La cliente cui Anita ha esaminato il piede è interessata all'acquisto di scarpe da trekking. Ed è qui che entra in gioco anche il suo collega Elias. Il negozio dispone infatti di una piccola pista di prova per scarpe da montagna, un percorso fatto di pietre, rami e piastrelle che riproduce ogni genere di superficie. La cliente può così camminarci sopra e testare le scarpe direttamente sul tipo di terreno che pensa d'incontrare più spesso. Elias le spiega nel dettaglio a cosa deve prestare attenzione e nel frattempo trova anche uno zaino adatto per lei. Anche quest'ultimo accessorio viene provato in condizioni reali: l'apprendista ha portato dei pesi con cui riempire il sacco.

Conoscenze e pratica

«Per poter consigliare i clienti in questo modo, devo conoscere molto bene i



prodotti», sottolinea Elias. «A volte sono i produttori stessi a organizzare delle formazioni in proposito, altre invece è il nostro capo a fornirci le spiegazioni necessarie. Sono comunque i miei occhi e le mie mani a insegnarmi più cose: quando disimballo la merce la osservo nel dettaglio e controllo al tatto che tutto sia in ordine. Più maneggio i prodotti, meglio li conosco. Prestando questo genere di attenzione nel lavoro quotidiano si diventa automaticamente degli esperti.»

I due apprendisti hanno continuamente la possibilità di mettere in pratica le loro conoscenze. Anita è molto brava sia nella preparazione degli sci sia nel confezionamento di pacchi regalo e buoni. Dal canto suo, Elias sa incordare una racchetta da tennis in perfetta armonia con lo stile di gioco del cliente. «Una forte tensione sui lati regala precisione, un'incordatura più morbida crea invece un effetto catapulta e i colpi risultano nettamente più pesanti per l'avversario.»



«Sono ben informata su tutti i prodotti»

Quando si lavora in un negozio online, la varietà nel quotidiano è garantita. E questo non solo grazie alla vasta gamma di prodotti offerti. Contrariamente a quanto si potrebbe pensare, anche il contatto con la clientela è molto frequente.

In qualità di Product Manager, Diana Mulaj contribuisce ogni giorno a pubblicare un'offerta speciale sul sito web della società per cui lavora. «Spesso sono i produttori stessi a suggerirci cosa fare. Altre volte è il nostro team a sviluppare delle idee e a proporle alle aziende.»

Un'interazione a distanza

Diana tratta con i produttori per ottenere sconti e condizioni di consegna vantaggiose, informando poi i clienti. «Non appena le offerte sono online, iniziano ad arrivare le richieste, sia per e-mail sia per telefono. A volte consiglio apparecchi che io stessa non ho mai avuto tra le mani. Posso farlo solo se prima sono riuscita a raccogliere tutte le informazioni necessarie.» Se la consulenza va a buon fine, la soddisfazione è grande: «Quando riesco a proporre alle persone proprio ciò che stanno cercando e a soddisfare le loro esigenze provo una sensazione di grande competenza.» Anche se il contatto non è così diretto, i feedback dei clienti le arrivano comunque attraverso le valutazioni in rete o le risposte durante una consulenza via e-mail.

Risolvere problemi e suggerire idee

Prima di assumere la funzione di Product Manager, Diana ha lavorato – sempre in seno alla stessa azienda – anche come consulente alla clientela per prodotti software. «Il mio rapporto con i clienti era allora più intenso. In quel primo periodo Diana aveva inoltre contatti frequenti con l'ufficio acquisti. «Mi rivolgevo a loro per sapere ad esempio quando un prodotto sarebbe stato di nuovo disponibile. Oppure suggerivo idee per il nostro assortimento. Le proposte venivano talvolta anche dai clienti stessi, che volevano sapere se offrivamo determinati articoli.»

Sostenersi a vicenda

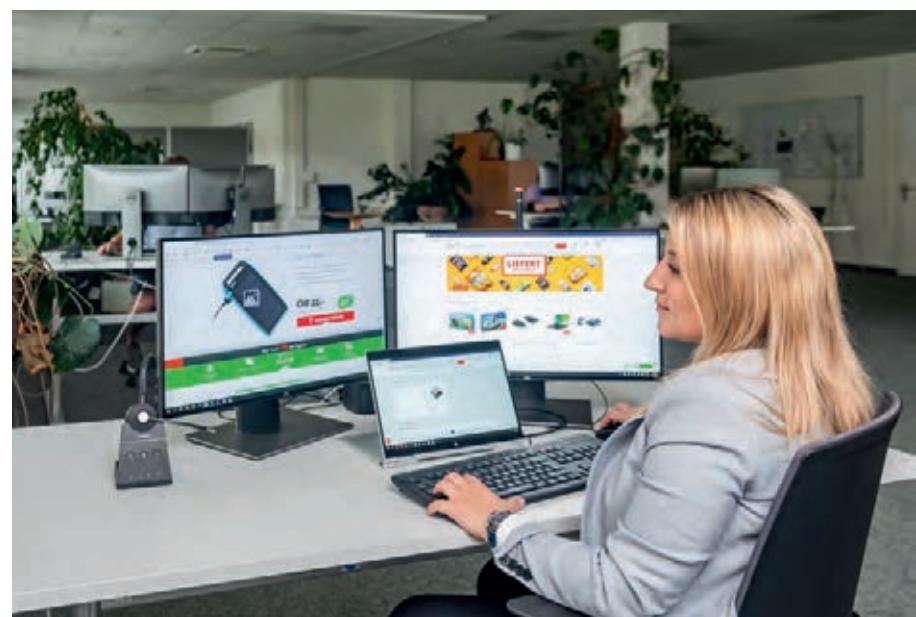
Nella funzione che occupa oggi, il contatto diretto e personale con la clientela non è comunque del tutto assente. «Presso la nostra sede



▲ Le consulenze ai clienti nello showroom rappresentano una variazione molto apprezzata dalla giovane impiegata.

disponiamo di uno sportello dove la gente passa a ritirare i propri ordini. Annesso c'è anche un piccolo showroom: ogni tanto faccio qualche consulenza anche lì.»

Diana apprezza molto questa possibilità di variazione, così come il lavoro di squadra. «Ci sosteniamo a vicenda perché abbiamo un obiettivo comune: fare in modo che a tutte le richieste d'in-



▲ Diana Mulaj è sempre informata su ogni novità e aggiorna continuamente i dati riguardanti gli articoli.

Diana Mulaj

23 anni, impiegata del commercio al dettaglio AFC, lavora presso una grande società di vendita online

formazioni sia data una risposta entro sera e che tutti i clienti siano soddisfatti. Ciò è particolarmente importante nel periodo dell'Avvento, che per noi è molto frenetico, come un po' ovunque nel settore del commercio al dettaglio.»





Assistente del commercio al dettaglio CFP:
la formazione professionale di base biennale

«Mi piace quando i clienti se ne vanno con il sorriso»

Muhamet Kurti

18 anni, assistente
del commercio
al dettaglio CFP
presso un negozio
di generi alimentari

Perché hai scelto una professione nel settore della vendita?

Mi è sempre piaciuto il contatto con la gente e mettermi a disposizione degli altri. Tuttavia, all'inizio del mio tirocinio ero ancora piuttosto timido. Il fatto di aver ricevuto feedback positivi dai miei colleghi e dai clienti mi ha aiutato parecchio: ora ho acquisito fiducia in me stesso e mi sento al posto giusto.

Com'è il tuo luogo di lavoro?

Siamo un piccolo negozio di paese. Offriamo prodotti alimentari di base e di panetteria, frutta fresca, verdura e bevande. Proponiamo anche specialità locali. La merce dev'essere sempre ben presentata. Controllo regolarmente lo stato dei prodotti e le date di scadenza.

Quali altri servizi offrite?

Preparo ad esempio le consegne a domicilio per le persone anziane che non possono spostarsi e venire direttamente in negozio. Cerchiamo anche di anticipare i bisogni dei nostri clienti e di agire di conseguenza. Se durante un fine settimana estivo le previsioni del tempo sono buone sappiamo che molta gente vorrà della carne per le grigliate e ne ordiniamo a sufficienza.

Ora stai cercando di ottenere anche l'AFC. Come va?

Ho conseguito il CFP con buoni voti. I miei superiori mi hanno allora incoraggiato a continuare la formazione. Sono molto motivato! Piano piano sto diventando sempre più indipendente: svolgo nuovi compiti, come ad esempio ordinare la merce. I miei colleghi mi sostengono e io faccio del mio meglio. Una volta ottenuto anche l'AFC, vorrei evolvere ulteriormente in questa professione.



▲ Una presentazione attraente della merce implica che i ripiani siano pieni e soprattutto ben ordinati.

Che cos'è la formazione CFP?

Se sei una persona che necessita di un po' più di tempo per imparare o se il tuo rendimento scolastico non è sufficiente per intraprendere una formazione AFC della durata di tre anni, esiste un'alternativa: la formazione professionale di base biennale di assistente del commercio al dettaglio. Le esigenze sono un po' meno elevate, in particolare in ambito scolastico. Al termine del tirocinio, grazie al certificato federale di formazione pratica (CFP), potrai iniziare subito a lavorare o, se ottieni buoni risultati scolastici, accedere al secondo anno della formazione AFC.

Assistente del commercio al dettaglio CFP

Durata 2 anni

Azienda formatrice

Nel rapporto quotidiano con i clienti non esistono differenze sostanziali rispetto alla formazione AFC.

Scuola professionale

- 1 giorno a settimana
- Tedesco: obiettivo livello A2
- Conoscenze scolastiche di base
- Sedi: Bellinzona, Locarno o Chiasso (CPC); altre scuole in Svizzera

Corsi interaziendali

Variano a seconda del ramo di formazione e sono organizzati dalle rispettive associazioni professionali.

Impiegato, impiegata del commercio al dettaglio AFC

Durata 3 anni

Azienda formatrice

Si fanno carico di consulenze o reclamazioni che esigono un'approfondita conoscenza dei prodotti e la ricerca di soluzioni creative.

Scuola professionale

- 1–2 giorni a settimana
- Tedesco: obiettivo livello B1
- Conoscenze scolastiche più approfondite
- Sedi: Bellinzona, Locarno o Chiasso (CPC); Poschiavo GR; altre scuole in Svizzera

Corsi interaziendali

Variano a seconda del ramo di formazione e sono organizzati dalle rispettive associazioni professionali.



^**Consulenza** Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono molto bene i prodotti. Con competenza e cortesia convincono i clienti ad acquistarli.



>**Creare esperienze di acquisto** Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio trasformano lo shopping in un'esperienza, mettendo i clienti nelle migliori condizioni per testare i prodotti.

▼**Acquisire e trasmettere conoscenze** In molti settori i prodotti evolvono rapidamente. Questi professionisti sono sempre aggiornati sugli ultimi sviluppi e trasmettono le loro conoscenze a colleghi e clienti.



◀**Gestire il magazzino e ordinare la merce** Quando lo stock si sta esaurendo, questi professionisti ordinano la merce, controllano le consegne e immagazzinano correttamente i prodotti.



▼**Gestire i dati nello shop online** Gli impiegati e le impiegate del commercio al dettaglio con orientamento «Gestione di negozi online» si occupano di aggiornare costantemente le offerte pubblicate su internet.



◀**Gestire i pagamenti** Alla cassa, i professionisti scansionano la merce, incassano mediante carte, app di pagamento o in contanti e imballano gli acquisti. Se richiesto, confezionano anche pacchi regalo.



^**Analizzare i dati sulle vendite** Quali articoli sono particolarmente in voga? Qual è lo stato delle riserve in magazzino? Grazie ai dati sulle vendite e alla frequenza dei clic nello shop online questi professionisti valutano lo stato dell'assortimento.



Mercato del lavoro

Ogni anno, in tutta la Svizzera, circa 4000 giovani concludono la formazione professionale di base come impiegati o impiegate del commercio al dettaglio AFC e circa 1500 quella come assistenti del commercio al dettaglio CFP. Se per i posti di tirocinio nei rami «Articoli sportivi» e «Consumer-Electronics» vige una certa concorrenza, negli altri ambiti la ricerca di un'azienda formatrice si rivela invece meno complicata.

Opportunità di sviluppo

Dando prova di flessibilità e impegno è anche possibile cambiare ramo nel corso della propria carriera o assumere sempre più responsabilità all'interno dell'azienda. La formazione continua più gettonata, con circa 350 diplomati e diplomate all'anno, è quella di specialista del commercio al dettaglio APF. È stato inoltre appena introdotto un nuovo esame di professione che permette di ottenere il titolo di specialista nell'e-commerce APF. Le prospettive professionali in questo settore resteranno buone anche in futuro. Nel commercio al dettaglio stazionario la sfida principale sarà sempre più quella di proporre esperienze di acquisto e consulenze di alta qualità per offrire un valore aggiunto rispetto a quanto già presente online.



Orientamenti

Durante i primi due anni di tirocinio gli apprendisti e le apprendiste lavorano nei punti vendita, cioè in negozio. A partire dal terzo anno si specializzano poi in uno dei due orientamenti seguenti:

Creazione di esperienze di acquisto: il luogo di lavoro principale è costituito dai punti vendita. Questi professionisti e queste professioniste dialogano con la clientela, presentano i prodotti nel miglior modo possibile e organizzano eventi o promozioni.

Gestione di negozi online: in questo caso si lavora soprattutto in ufficio. Gli impiegati e le impiegate si occupano di presentare gli articoli negli shop online, analizzano i dati riguardanti le vendite e migliorano i processi di ordinazione e pagamento.



Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.bds-fcs.ch/it/Vendita2022, Formazione nel Commercio al Dettaglio in Svizzera

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari



Formazione continua

Ecco alcune possibilità dopo l'AFC:

Corsi: formazioni di durata variabile organizzate dalle scuole, dalle associazioni professionali o dai fornitori

Esami di professione con attestato professionale federale (APF): specialista del commercio al dettaglio, specialista nell'e-commerce, specialista d'approvvigionamento, specialista nella direzione di un team, specialista in marketing, specialista in vendita

Esami professionali superiori (EPS) con diploma federale: manager nel commercio al dettaglio, responsabile degli acquisti, esperto/a nella conduzione organizzativa, capo del marketing, capo delle vendite

Scuole specializzate superiori (SSS): economista aziendale, marketing manager

Scuole universitarie professionali (SUP): bachelor in economia aziendale



Specialista del commercio al dettaglio APF

Questi professionisti assumono funzioni di responsabilità nel settore del commercio al dettaglio. Si occupano dell'assortimento delle merci e del magazzino e conducono ricerche di mercato, ad esempio per mezzo d'inchieste svolte fra i clienti. Calcolano inoltre i costi e allestiscono i budget. Anche la gestione del personale di vendita mediante attività di coaching rientra fra i loro compiti.



Specialista nell'e-commerce APF

Questi professionisti creano, gestiscono e sviluppano shop online o piattaforme digitali per la vendita di servizi o prodotti. Dirigono inoltre progetti relativi all'e-commerce, collaborando con altri specialisti. Con il loro team si occupano di ottimizzare la presentazione digitale dei prodotti, di migliorare i processi di acquisto coinvolgendo direttamente la clientela nonché di mettere in atto specifiche attività di marketing in rete.

Impressum

1ª edizione 2021

© 2021 CSFO, Berna. Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO, CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch. Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

Ricerca e redazione: Peter Kraft, Corinne Vuitel, Fabio Ballinari, CSFO **Traduzione:** Lorenza Leonardi, Testi & Stili, Evilar **Revisione testi:** Jacqueline Nideröst, Coop Ticino; Alessandra Truasich e Laura Braga, UQOSP Bellinzona **Foto:** Maurice Grünig, Zurigo; Thierry Porchet, Yvonand **Concetto grafico:** Eclipse Studios, Sciaffusa **Realizzazione e Stampa:** Haller + Jenzer, Burgdorf

Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

N° articolo:

FE3-3168 (esemplare singolo), FB3-3168 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in tedesco e francese.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.