

Progetto Second Chance

Piano di formazione

- Unità d'apprendimento -

1. Descrittivi moduli di formazione

1.1 Moduli di recupero delle competenze di base in lingua locale e/o matematica

I due moduli, della durata di 40 ore l'uno, offrono alle e ai partecipanti l'opportunità di recuperare e/o consolidare le loro competenze nella lingua locale e/o matematica. Essi si tengono a gruppi, ma prevedono un'individualizzazione dei contenuti in modo da offrire a ciascun partecipante l'opportunità di recuperare o consolidare quanto gli è necessario per proseguire al meglio la sua formazione.

La frequenza dei moduli è stabilita al momento del bilancio iniziale fondandosi sui risultati di un test sulle competenze di base nella lingua locale e in matematica.

I loro contenuti sono vicini alle necessità legate alla professione del venditore e la metodologia utilizzata dai formatori prevede il coinvolgimento attivo delle e dei partecipanti e un approccio fondato sulle situazioni di vita professionale e/o quotidiana.

Occorre inoltre sottolineare che i moduli professionalizzanti contengono possibilità di consolidamento e perfezionamento delle competenze nella lingua locale e in matematica.

1.2 Modulo 1: Conoscenze aziendali

Tabella 1: Descrittivo modulo 1

Modulo 1	Conoscenze aziendali
Ore di studio aula	Modello negozio-scuola: 30 ore Modello articolo 33: 20
Competenza operativa di riferimento	La disponibilità nei confronti della clientela e la conoscenza delle merci concernente l'azienda rappresentano le premesse per il buon svolgimento dell'attività nel commercio al dettaglio e per la soddisfazione personale sul lavoro. Gli assistenti del commercio al dettaglio sanno servire e consigliare conformemente alle esigenze della clientela. Conoscono l'assortimento e i prodotti del loro campo di attività, sanno presentare la merce e conoscono il flusso di merce del loro punto di vendita. Comprendono i sistemi più importanti relativi alla gestione delle merci nella loro azienda.
Obiettivi operativi	<ul style="list-style-type: none"> - Le persone in formazione conoscono la catena commerciale. - Le persone in formazione conoscono i compiti principali del singolo anello di una catena commerciale - Le persone in formazione capiscono il gioco delle interazioni tra commercio al dettaglio e consumatrice o consumatore. - Le persone in formazione sanno elencare le diverse prestazioni di servizio. - Le persone in formazione sanno come possono influire sul successo dell'azienda. - Le persone in formazione conoscono quanto è necessario affinché il lavoro in team abbia successo.
Competenza metodologica	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio riconoscono le interazioni della loro attività con le altre attività dell'azienda e si comportano di conseguenza. - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono corresponsabili per i processi aziendali più semplici. In caso di eventi non abituali informano i rispettivi servizi.
Competenza sociale e personale	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di lavorare in équipe. Conoscono le regole per poter svolgere un efficace lavoro di équipe. - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di adattare il linguaggio e il comportamento ad ogni genere di situazione e alle esigenze degli interlocutori. Sono puntuali, ordinati e affidabili. - Gli assistenti al commercio al dettaglio sono in grado di sopportare la fatica svolgendo con tranquillità e cura i lavori loro affidati..
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - Catena commerciale - Prestazioni di servizio - Lavoro di team
Campo di qualificazione	Lavori pratici
Procedura di qualificazione	Esame scritto

1.3 Modulo 2: Consulenza – servizio alla clientela

Tabella 2: Descrittivo modulo 2

Modulo 2	Consulenza – servizio alla clientela
Ore di studio aula	Modello negozio-scuola: 80 ore Modello articolo 33: 20
Competenza operativa di riferimento	La disponibilità nei confronti della clientela e la conoscenza delle merci concernente l'azienda rappresentano le premesse per il buon svolgimento dell'attività nel commercio al dettaglio e per la soddisfazione personale sul lavoro. Gli assistenti del commercio al dettaglio sanno servire e consigliare conformemente alle esigenze della clientela. Conoscono l'assortimento e i prodotti del loro campo di attività, sanno presentare la merce e conoscono il flusso di merce del loro punto di vendita. Comprendono i sistemi più importanti relativi alla gestione delle merci nella loro azienda.
Obiettivi operativi	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono consapevoli dell'importanza dei clienti nel commercio al dettaglio e sono in grado di adeguare il proprio comportamento in funzione dei bisogni dei clienti stessi e degli obiettivi dell'azienda. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono i principi di un colloquio di vendita e sono in grado di tenere colloqui di vendita a beneficio dei clienti e dell'azienda. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono il percorso dal produttore al consumatore e sono in grado di spiegare quello della merce della propria azienda. - Gli assistenti del commercio al dettaglio dispongono di conoscenze di base sulla gestione delle merci e sono in grado di applicare i sistemi in vigore nella propria azienda.
Competenza metodologica	Gli assistenti del commercio al dettaglio applicano diversi metodi per lo svolgimento del colloquio di consulenza e di vendita, per la soddisfazione del cliente e nell'interesse dell'azienda.
Competenza sociale e personale	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono aperti, spontanei disposti al dialogo. Conoscono l'importanza della comunicazione verbale e non-verbale e si comportano di conseguenza. - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di adattare il linguaggio e il comportamento ad ogni genere di situazione e alle esigenze degli interlocutori. Sono puntuali, ordinati e affidabili. - Nel lavoro quotidiano del commercio al dettaglio, sono frequenti le situazioni di conflitto. Gli assistenti del commercio al dettaglio ne sono consapevoli, in simili casi, reagiscono in modo tranquillo e ponderato.
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione - Colloquio di vendita - Prestazioni di servizio - Vendita supplementare e complementare - Vendita alternativa - Reclamazione dei clienti - Reclamazione dei fornitori - Gestione delle obiezioni dei clienti - Gestione del taccheggio

Procedura di qualificazione	Esame orale in negozio e esame scritto
------------------------------------	--

1.4 Modulo 3: Gestione e esposizione della merce

Tabella 3: Descrittivo modulo 3

Modulo 3	Gestione e esposizione della merce
Ore di studio aula	Modello negozio-scuola: 80 ore Modello articolo 33: 20 ore
Competenza operativa di riferimento	La disponibilità nei confronti della clientela e la conoscenza delle merci concernente l'azienda rappresentano le premesse per il buon svolgimento dell'attività nel commercio al dettaglio e per la soddisfazione personale sul lavoro. Gli assistenti del commercio al dettaglio sanno servire e consigliare conformemente alle esigenze della clientela. Conoscono l'assortimento e i prodotti del loro campo di attività, sanno presentare la merce e conoscono il flusso di merce del loro punto di vendita. Comprendono i sistemi più importanti relativi alla gestione delle merci nella loro azienda.
Obiettivi operativi	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono i prodotti e le offerte di servizi dell'azienda e sanno applicare le proprie conoscenze per promuovere le vendite. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono e sanno applicare le possibilità di combinazione dei prodotti e della vendita supplementare dell'azienda. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono diverse forme di promozione delle vendite e di presentazione della merce e sono in grado di spiegarle con l'aiuto di esempi concreti.
Competenza metodologica	Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono i metodi di presentazione validi nel loro punto di vendita e li sanno applicare efficacemente.
Competenza sociale e personale	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono corresponsabili per i processi aziendali più semplici. In caso di eventi non abituali informano i rispettivi servizi. - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di adattare il linguaggio e il comportamento ad ogni genere di situazione e alle esigenze degli interlocutori. Sono puntuali, ordinati e affidabili.
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - Logistica della merce in negozio e in magazzino - Misure di promozione delle merci - Tipi di esposizione interna - Cartelli indicatori - Sconti e ribassi - Vetrine - Saldi e liquidazioni - Gestione cassa - Gestione carte di credito - Vendita a credito - Vendita a scelta - Riservazione della merce con e senza acconto - Riservazione con caparra - Ricevute

Procedura di qualificazione	Esame orale in negozio e esame scritto
------------------------------------	--

1.5 Modulo 4: Metodi di pagamento

Tabella 4: Descrittivo modulo 4

Modulo 4	Metodi di pagamento
Ore di studio aula	Modello negozio-scuola: 30 ore Modello articolo 33: 15 ore
Competenza operativa di riferimento	La disponibilità nei confronti della clientela e la conoscenza delle merci concernente l'azienda rappresentano le premesse per il buon svolgimento dell'attività nel commercio al dettaglio e per la soddisfazione personale sul lavoro. Gli assistenti del commercio al dettaglio sanno servire e consigliare conformemente alle esigenze della clientela. Conoscono l'assortimento e i prodotti del loro campo di attività, sanno presentare la merce e conoscono il flusso di merce del loro punto di vendita. Comprendono i sistemi più importanti relativi alla gestione delle merci nella loro azienda.
Obiettivi operativi	Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di spiegare un sistema di cassa e un sistema di ordinazione delle merci e di applicarli secondo direttive (ripreso da AFC).
Contenuti	<ul style="list-style-type: none"> - Gestione cassa - Gestione carte di credito - Vendita a credito - Vendita a scelta - Riservazione della merce con e senza acconto - Riservazione con caparra - Ricevute
Procedura di qualificazione	Esame orale in azienda e esame scritto

1.6 Modulo 5: Pratica del commercio al dettaglio e conoscenze specifiche del ramo

Tabella 5: Descrittivo modulo 5

Modulo 5	Pratica del commercio al dettaglio e conoscenze specifiche del ramo
Ore di studio aula	Modello apprendistato: 160 ore Modello articolo 33:45 ore
Competenza operativa di riferimento	Gli assistenti del commercio al dettaglio dispongono di conoscenze dei prodotti, dell'assortimento e del ramo che permettono loro di gestire i prodotti in modo professionale e di rispondere alle domande dei clienti.
Obiettivi operativi	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono le affinità tra i rami del gruppo di cui fanno parte e acquisiscono le relative conoscenze di base. - Gli assistenti del commercio al dettaglio dispongono delle conoscenze specifiche del ramo e sono in grado di applicarle alla vendita. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono le proprietà e le caratteristiche fondamentali dell'assortimento del ramo e le sanno applicare a beneficio dei clienti. - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di informare i clienti sugli standard energetici, ambientali e sociali relativi ai prodotti

	della propria azienda.
Contenuti	<p>Ampliare il vocabolario, considerare le varie categorie di linguaggio tecnico.</p> <p>Conoscere la composizione dei vari gruppi di rami.</p> <p>Conoscere le proprietà dei prodotti.</p> <p>Conoscere la provenienza dei prodotti, (paesi produttori).</p> <p>Conoscere la cura e le norme d'igiene riferite ai vari prodotti.</p> <p>Conoscere le norme sulla conservazione e immagazzinamento dei prodotti.</p> <p>Conoscere le regole di smaltimento del materiale di imballaggio.</p>
Procedura di qualificazione	Esame orale pratico in negozio -1 ora

1.7 Modulo 6: Economia aziendale

Tabella 6: Descrittivo modulo 6

Modulo 6	Economia aziendale
Ore di studio aula	<p>Modello apprendistato: 100 ore</p> <p>Modello articolo 33: 30 ore</p>
Competenza operativa di riferimento	Le conoscenze basilari di economia aiutano gli assistenti del commercio al dettaglio a comprendere le peculiarità del commercio al dettaglio. Essi dispongono pertanto di conoscenze di base concernenti la posizione del commercio al dettaglio nell'economia e le sue funzioni e attività principali.
Obiettivi operativi	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di capire e descrivere i principali compiti del commercio al dettaglio. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono le principali differenze delle varie forme organizzative e aziendali del commercio al dettaglio e sono in grado di descrivere quelle della loro azienda. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono la dipendenza del commercio al dettaglio dai mutamenti economici, sociali ed ecologici e sono in grado di spiegarne gli effetti sulla loro azienda di formazione.
Contenuti	<p>Conoscere i settori economici e le tipologie di beni e servizi.</p> <p>Conoscere le regole e i documenti per gestire la merce in arrivo</p> <p>Conoscere le caratteristiche dei vari tipi di negozio e di servizio.</p> <p>Saper gestire il cambio valuta, le carte di credito e di addebito.</p> <p>Saper calcolare gli sconti e i ribassi.</p> <p>Conoscere i parametri per la composizione del prezzo.</p> <p>Conoscere il procedimento per calcolare il tasso d'interesse</p> <p>Conoscere le regole per effettuare l'inventario.</p> <p>Conoscere le regole delle procedure esecutive.</p>
Procedura di qualificazione	Esame scritto -1 ora

1.8 Modulo 7: Calcolo professionale

Tabella 7: Descrittivo modulo 7

Modulo 7	Calcolo professionale
Ore di studio aula	Modello apprendistato: 50 ore Modello articolo 33: 21 ore
Competenza operativa di riferimento	Le conoscenze basilari di economia aiutano gli assistenti del commercio al dettaglio a comprendere le peculiarità del commercio al dettaglio. Essi dispongono pertanto di conoscenze di base concernenti la posizione del commercio al dettaglio nell'economia e le sue funzioni e attività principali.
Obiettivi operativi	Gli assistenti del commercio al dettaglio sanno applicare, nella pratica professionale, le operazioni fondamentali e il calcolo percentuale; dimostrano sicurezza con i numeri e il denaro e sono in grado di allestire un preventivo personale.
Contenuti	<p>Conoscere l'interazione fra il commercio al dettaglio e i consumatori.</p> <p>Distinguere i vari tipi di servizio e di prestazione di servizi</p> <p>Conoscere i principi della comunicazione verbale e non verbale.</p> <p>Conoscere i modi di pagamento e saperli mettere in pratica.</p> <p>Conoscere le misure promozionali e saperle applicare all'interno e all'esterno del negozio.</p> <p>Saper eseguire vari tipi di esposizione della merce.</p> <p>Saper tenere un colloquio di vendita inserendo le vendite complementari e supplementari.</p> <p>Conoscere i compiti del magazzino.</p>
Procedura di qualificazione	Esame scritto -1 ora

1.9 Modulo 8: Conoscenze informatiche

Tabella 8: Descrittivo modulo 8

Modulo 8	Conoscenze informatiche
Ore di studio aula	Modello apprendistato: 60 ore Modello articolo 33: 25 ore
Competenza operativa di riferimento	Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono le relazioni fondamentali fra società, economia ed ecologia. Si comportano in modo responsabile nella collettività e nei confronti dell'ambiente e conoscono le più importanti basi legali che disciplinano la quotidianità privata.
Obiettivi operativi di riferimento	Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono semplici applicazioni informatiche e sono in grado di utilizzare sistemi elettronici.
Contenuti	<p>Conoscenze di base dei seguenti programmi informatici: Word, Excel, PowerPoint, Posta elettronica.</p> <p>Internet Explorer, regole e pericoli.</p> <p>Saper redare una lettera.</p>
Procedura di qualificazione	Redazione e stampa di una lettera - 45 minuti

1.10 Modulo 9: Regole e contratti

Tabella 9: Descrittivo modulo 9

Modulo 9	Regole e contratti
Ore di studio aula	Modello apprendistato: 30 ore Modello articolo 33: 25 ore
Competenza operativa di riferimento	Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono le relazioni fondamentali fra società, economia ed ecologia. Si comportano in modo responsabile nella collettività e nei confronti dell'ambiente e conoscono le più importanti basi legali che disciplinano la quotidianità privata.
Obiettivi operativi di riferimento	Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di spiegare, con esempi semplici, facili temi giuridici relativi a singoli individui, famiglie, datori di lavoro, locatari, assicurati o contribuenti.
Contenuti	La storia delle assicurazioni. Contratto di locazione. Contratto di compravendita, contratto di tirocinio. La cassa disoccupazione. Regole e pericoli del contratto "Leasing" Regole e pericoli degli acquisti con pagamenti rateali
Procedura di qualificazione	Esame scritto – 1 ora

1.11 Modulo 10: Civica

Tabella 10: Descrittivo modulo 10

Modulo 10	Civica
Ore di studio aula	Modello apprendistato: 30 ore Modello articolo 33: 25 ore
Competenza operativa di riferimento	Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono le relazioni fondamentali fra società, economia ed ecologia. Si comportano in modo responsabile nella collettività e nei confronti dell'ambiente e conoscono le più importanti basi legali che disciplinano la quotidianità privata.
Obiettivi operativi di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono consapevoli dei principali elementi di conflitto fra economia ed ecologia e li sanno spiegare. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono i problemi di una società multiculturale e sono in grado di trattare con rispetto gli appartenenti ad altre culture. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono gli elementi essenziali del sistema politico svizzero e partecipano alla vita politica e sociale.
Contenuti	Aspetto geografico Struttura politica, i livelli politici, l'organizzazione politica della Svizzera. I diritti popolari a livello federale, l'elezione del parlamento, l'assemblea federale, le commissioni del parlamento. Le autorità politiche a livello federale, cantonale e comunale. Democrazia diretta e indiretta, ritratto dei principali partiti politici svizzeri. Le imposte sulla sostanza delle persone fisiche, le imposte dirette e indirette.
Procedura di qualificazione	Lavoro autonomo: (scelta di un tema), 20 pagine, comprese le foto. Presentazione: 15 minuti

1.12 Modulo 11: Lingua nazionale locale

Tabella 11: Descrittivo modulo 11

Modulo 11	Lingua nazionale locale
Ore di studio aula	Modello apprendistato: 190 ore Modello articolo 33: 54 ore
Competenza operativa di riferimento	<p>La capacità di comunicare nella lingua nazionale locale è premessa essenziale per l'esercizio dell'attività professionale e per lo sviluppo personale degli assistenti del commercio al dettaglio. Scopo della formazione è saper comunicare oralmente nella lingua nazionale locale in maniera corretta e in funzione dell'interlocutore e della situazione. Gli assistenti del commercio al dettaglio sviluppano la capacità di comprendere le domande dei clienti e di reagire in modo appropriato. Sono in grado di leggere, capire e redigere testi semplici.</p>
Obiettivi operativi di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di tenere in modo comprensibile una conversazione di carattere professionale e personale nella lingua nazionale locale. - Gli assistenti del commercio al dettaglio conoscono e applicano le più importanti regole della comunicazione verbale e non verbale. - Gli assistenti del commercio al dettaglio sviluppano sicurezza e disinvoltura nelle diverse situazioni di conversazione. - Gli assistenti del commercio al dettaglio comprendono semplici testi professionali, come ad esempio prescrizioni, indicazioni, istruzioni per l'uso o moduli di contratto come pure i documenti più importanti per l'azienda e il ramo e sono in grado di rispettarli. - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di utilizzare le opere di consultazione disponibili e i testi su internet. - Gli assistenti del commercio al dettaglio sono in grado di redigere testi semplici e appunti nel campo professionale e privato.
Contenuti	<p>Comprensione di un testo. Riassumere e spiegare verbalmente un testo Sinonimi e contrari. Analisi grammaticale. Verbi. Le regole fondamentali della comunicazione verbale</p>
Procedura di qualificazione	Esame scritto – 45 minuti, orale 20 minuti

2. Il coaching

Nel percorso formativo elaborato nell'ambito del progetto Second Chance, il Coaching è un servizio aggiuntivo attivato a dipendenza delle necessità del singolo come si evidenziano:

- nel momento del bilancio iniziale;
- nel corso della formazione nel negozio-scuola;
- nel momento della ricerca di un posto d'apprendistato;
- nel corso del percorso formativo che conduce al certificato federale di formazione pratica.

A dipendenza delle necessità delle persone in formazione si potranno distinguere:

- **Coaching d'accompagnamento globale**

Esso è pensato per persone che, facilmente, cadono in situazioni di drop-out. Si tratterà di una forma di coaching volta a sostenere l'autostima e il senso d'autoefficacia della persona in formazione promuovendo la definizione di obiettivi personali da raggiungere nel breve termine, sottolineando in modo particolare le sue conquiste, ma pure fornendola le strategie volte a superare gli ostacoli che incontra.

Questa forma di coaching darà luogo ad un contratto di coaching che ne definirà obiettivi, durata e modalità. Il contratto sarà verificato dopo un tempo stabilito e potrà essere rinnovato al termine del periodo previsto. La durata massima del coaching globale durante l'esperienza nel Negozio Scuola sarà di 1 ora la settimana, in totale, quindi, si tratta di circa 20 ore.

- **Coaching d'accompagnamento specifico**

Il coaching d'accompagnamento specifico sarà attivato in momenti particolari del percorso formativo.

Fra essi annoveriamo:

1. La ricerca di un posto d'apprendistato prima dell'inizio di un percorso CFC oppure un posto di lavoro.
2. L'inserimento nella scuola professionale per coloro che optano per un apprendistato o in azienda per coloro che decidono d'immettersi direttamente nel mondo del lavoro.

1. Cercare un posto d'apprendistato o di lavoro

Questa forma di coaching sarà svolta in forma collettiva e avrà lo scopo specifico di rafforzare le strategie di ricerca d'impiego delle e dei partecipanti. Esso avrà la durata di 21 ore, ripartite in 7 mezze giornate di seminario.

Di seguito presentiamo il possibile programma di questo seminario.

Tabella 12: Programma del seminario formativo

	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	09:00 Introduzione e presentazione	13:30 Analisi delle competenze Competenze trasversali
	10:15 Cambiare Prospettiva Introduzione al cambiamento	
Martedì	09:00 Incontro con specialista HR o Direttore di un'azienda	13:30 Il candidato ideale: Proporsi e fare colpo
	10:15 Valorizzare le competenze Teoria e pratica	
Mercoledì	09:00 Facciamo il punto Esplicitazione sul percorso	
	10:15 Completare lavori in corso Atelier pratico	
Giovedì	09:00 Marketing personale Comunicare efficacemente	13:30 Il colloquio di lavoro
Venerdì	09:00 Risiko! Dalla strategia all'azione	13:30 Cambiare Prospettiva (finale) Conclusioni e valutazione finale

- L'inserimento nella scuola professionale per coloro che optano per un apprendistato, oppure nel mondo del lavoro.

 - Coaching per l'inserimento nella scuola professionale

Si tratta di una misura d'accompagnamento della durata di al massimo un trimestre volta a facilitare l'inserimento nella scuola professionale a coloro che hanno optato per un apprendistato. Essa ha lo scopo specifico di coadiuvare la persona in formazione nel conoscere le caratteristiche della scuola professionale, dei suoi servizi ed operatori (sostegno individuale, mediazione, corsi di recupero) e nell'organizzazione delle attività di studio personale (organizzazione del tempo, strategie di studio). Questa forma di coaching avrà la durata massima di 17 ore. Al suo termine l'apprendista che necessita di misure di coaching aggiuntivo potrà far capo al servizio di sostegno individuale previsto nella scuola professionale.
 - Coaching per l'inserimento nel mondo del lavoro

Si tratta di una misura d'accompagnamento volta a favorire l'inserimento della persona in azienda attraverso un prolungamento di quanto previsto a livello del Coaching generale. Anche in questo caso si provvederà a stendere un contratto di coaching che consentirà di stabilirne gli obiettivi e verificarne il raggiungimento. Dell'accompagnamento farà parte anche la divulgazione d'informazione sulle possibilità di formazione continua nel campo della vendita e sulle possibilità di raggiungere una qualifica grazie alle misure previste nel quadro dell'articolo 33 della LFP.